





## Carta del Director..... 5

## Somos Aguakan.....6

Misión y Visión  
Valores  
Organigrama  
Nuestra Actividad  
Zonas de Operación  
Infraestructura para la Operación de los Servicios  
Nuestros Socios  
Inversiones Realizadas desde 1994 a 2020

## Obras e Inversiones.....15

Benito Juárez  
Isla Mujeres  
Puerto Morelos  
Solidaridad  
Inversiones en Obras  
¿Cómo se invierte en Aguakan?

## Infraestructura Técnica.....28

Infraestructura en Agua Potable  
Infraestructura en Agua Residual  
Plantas de Tratamiento  
Redes y Líneas (Atención a Reportes)  
Eficiencia Energética e Instrumentación  
Nuevas Colonias con Servicio

## Comercial.....39

Atención a Clientes  
Call Center  
Programas de Apoyo a Clientes  
Atención a Aclaraciones Profeco  
Programa de Medidores

## Talento Humano.....50

Atracción de Talento  
Capacitación y Desarrollo  
Prestaciones y Beneficios  
Comunicación Interna

## Cuidado y Preservación del Medio Ambiente.....63

Permisos y Gestiones con Autoridades  
Indicadores Ambientales  
Manejo de Residuos  
Sistema de Gestión Ambiental  
Fomento de Buenas Prácticas Ambientales

## Seguridad e Higiene.....71

Índice de Accidentabilidad  
Permisos y Gestiones con Autoridades  
Estudios y Dictámenes de Seguridad Industrial  
Manuales y Procedimientos para Atención a Contingencias  
El Equipo de Protección Personal  
Programas Internos de Protección Civil  
Equipo de Seguridad en Operación  
Supervisión de la Seguridad

## Relaciones con la Comunidad..... 80

Educación Ambiental  
Celebraciones Ambientales  
Campañas y Programas Sociales  
2020: Reinventando Acciones  
Hogares Sostenibles  
Investigación  
Huerto Urbanos  
Alianzas  
Acciones Destacadas con Nuestros Aliados  
Distintivos y Reconocimientos

## Comunicación.....94

Escuchar y Conocer a Nuestros Clientes  
Encuestas de Opinión en CACs  
Canales Oficiales de Comunicación  
Medios y Campañas de Comunicación

## Recursos Materiales.....103

Mantenimiento de Transportes y AA  
Servicios de Limpieza y Fumigación  
Política de Proveedores

## ANEXO 2021: Comprometidos con la Innovación y Mejora Continua..... 108



SOMOS  
AGUAKAN



MISIÓN

Brindar a la comunidad de los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres y Solidaridad los servicios de **agua potable, alcantarillado y saneamiento** cumpliendo las necesidades de los clientes y **contribuyendo al cuidado del medioambiente**; a través de una empresa comprometida con la **mejora continua y sustentable** de su capital humano y de los recursos que administra.



VISIÓN

Ser la empresa líder a nivel **nacional**, con reconocimiento internacional **en la prestación de servicios de agua, alcantarillado y saneamiento**, en beneficio de la sociedad, sus colaboradores y accionistas.



**Responsabilidad**  
Asumir el compromiso con la empresa (accionistas, clientes y compañeros) de lograr sus objetivos, actuando con su filosofía, desempeñando el trabajo con honestidad, honradez, lealtad, respeto, ética e integridad.

**Confianza**  
Propiciar un ambiente armónico que favorezca al clima laboral, actuando con respeto, tolerancia, compañerismo y colaboración, generando la certeza de que somos una empresa fiable e íntegra.



**Calidad**  
Prestar un servicio que cumpla y supere las expectativas de nuestros clientes, haciendo las cosas bien desde la primera vez en tiempo y forma.

**Cooperación**  
Trabajar en equipo para cumplir las metas, apoyándose en el desarrollo personal y profesional en forma permanente.



**Prevención**  
Anticipar las necesidades de los clientes y de la empresa, respondiendo con fluidez, flexibilidad y creatividad a los desafíos que pudiera presentarse.

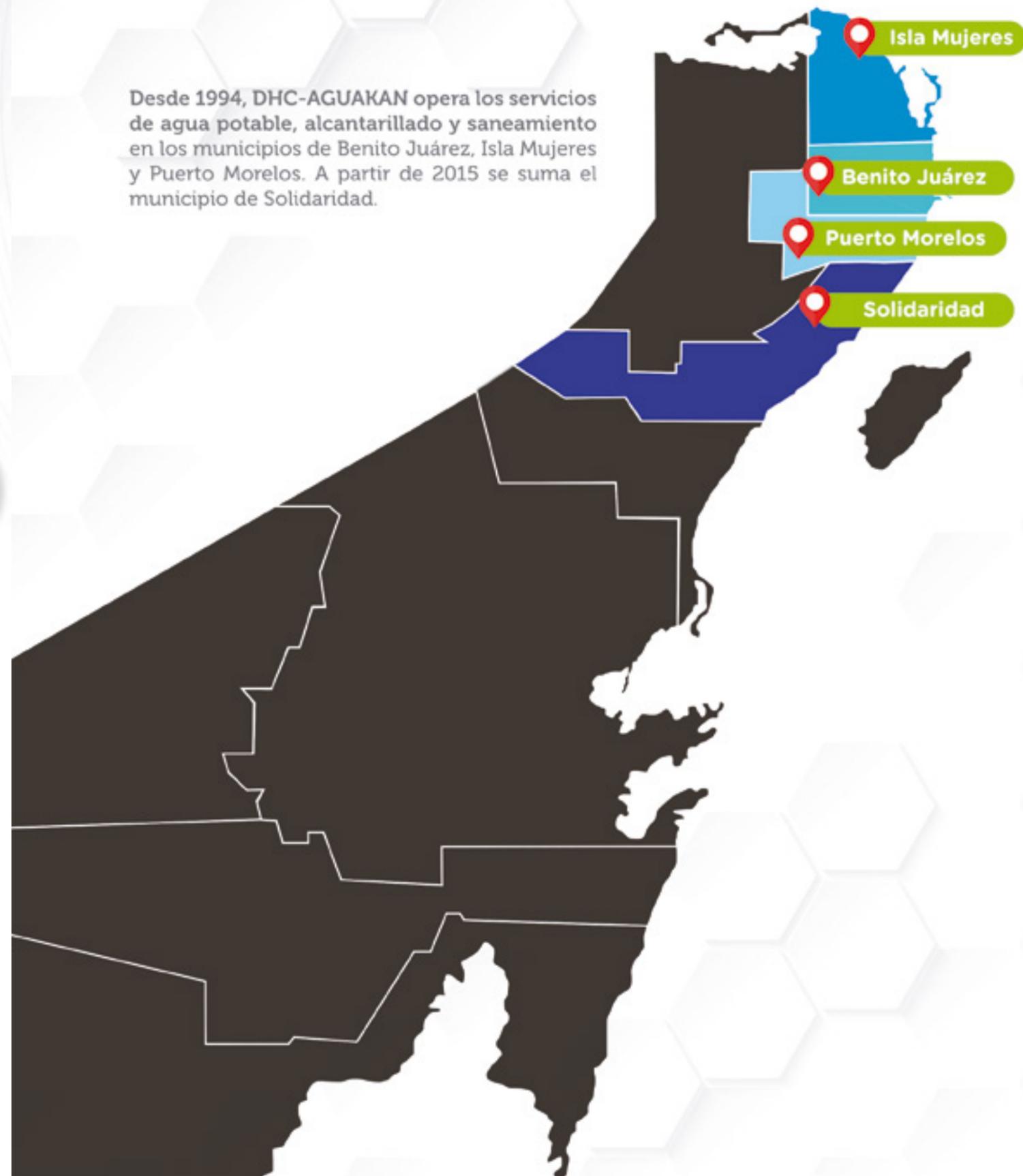


## Nuestra Actividad



## Zonas de Operación

Desde 1994, DHC-AGUAKAN opera los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres y Puerto Morelos. A partir de 2015 se suma el municipio de Solidaridad.



# Infraestructura para la Operación de los Servicios

## Infraestructura en Agua Potable

-  207 Pozos de captación
-  70 Estaciones de bombeo agua potable
-  3 Plantas de ósmosis inversa
-  4 Sistemas de cloración
-  3,188 km de red para la conducción y distribución de agua

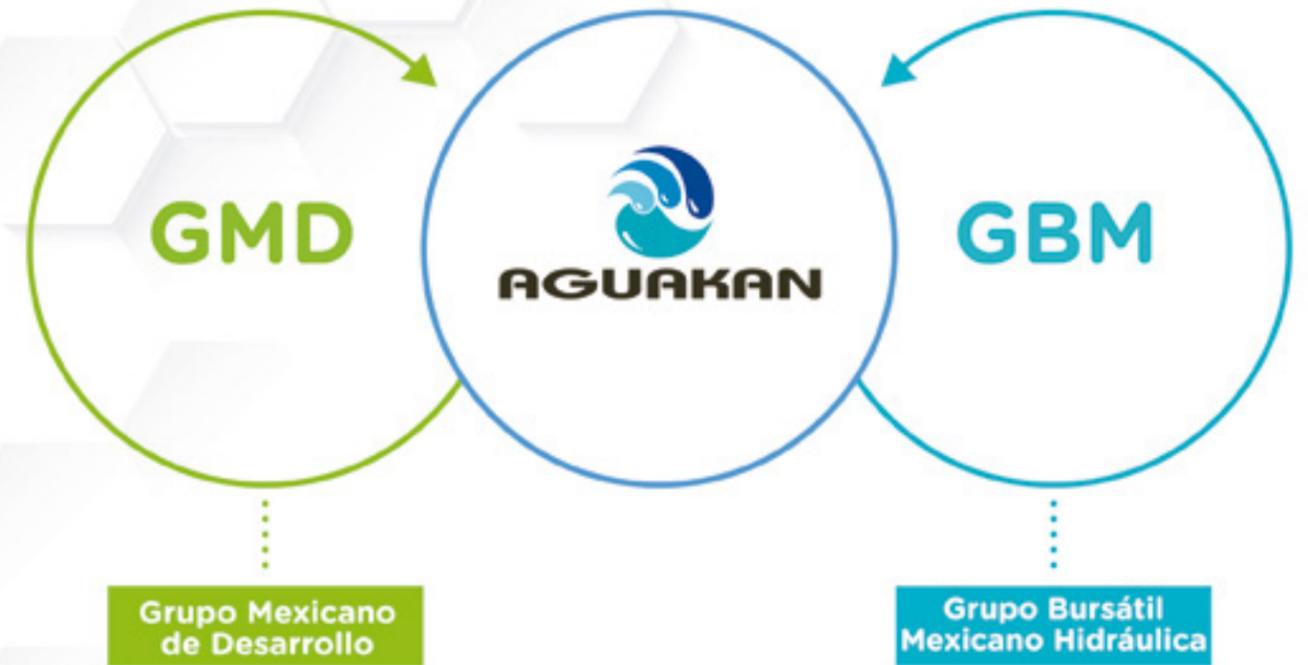


## Infraestructura en Aguas Residuales

-  2,099 km de red de drenaje sanitario
-  14 Plantas de tratamiento residual
-  70 Cárcamos de bombeo de agua residual
-  1 laboratorio de agua potable y residual con certificado ISO 9001:2015
-  1 Laboratorio de medidores con certificado ISO 9001:2015



# Nuestros Socios



Genera, construye y administra grandes proyectos de infraestructura que incluyen: terminales portuarias, autopistas, puentes, plantas industriales y desarrollos hidráulicos. Con una experiencia de más de seis décadas, GMD participa en distintos nichos de mercado a través de sus múltiples empresas.

GBM Hidráulica es una sociedad promovida del fondo GBM infraestructura el cual fue creado para capitalizar la experiencia y el conocimiento de Grupo Bursátil Mexicano en proyectos exitosos de capital privado en infraestructura.

Por más de 25 años hemos enfrentado grandes retos para otorgar un servicio eficiente de agua potable, alcantarillado y saneamiento en los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Puerto Morelos y Solidaridad.

Trabajamos de manera permanente en la mejora continua para incrementar la calidad en el servicio. Concentramos nuestros esfuerzos y conocimientos para realizar programas de cuidado, ahorro y buen uso del agua entre los niños, jóvenes y adultos, para así contribuir y sumarnos al compromiso en la implementación de un desarrollo sostenible.



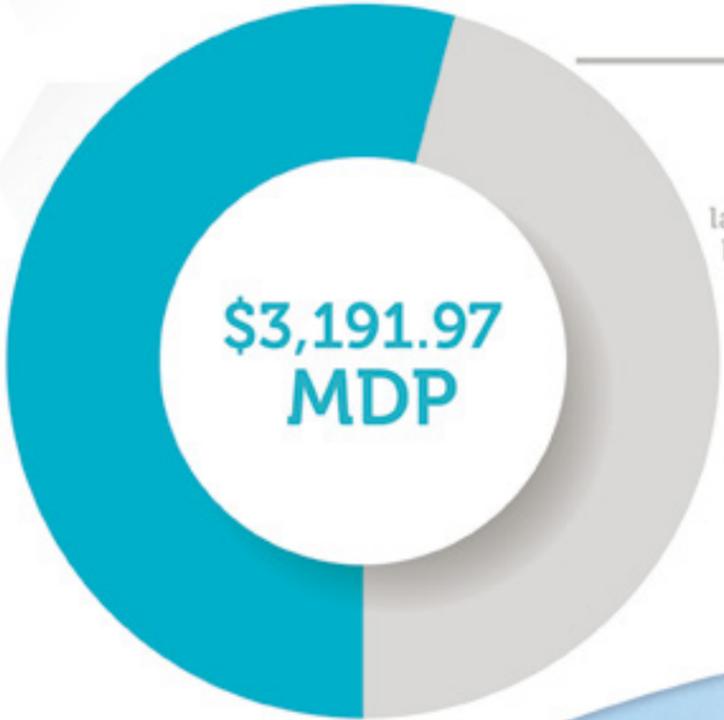
# Inversiones realizadas desde 1994 a 2020

54%

Como empresa comprometida con el medio ambiente destinó este porcentaje en obras de alcantarillado y saneamiento

46%

Reforzar medios para controlar la calidad del agua e incrementar la tasa de cobertura y eficiencia del servicio



\$3,191.97 MDP



OBRAS E INVERSIONES



Hablar de mejora continua en Aguakan es hablar de las acciones encaminadas a conseguir la mayor calidad y eficiencia en nuestros servicios de potabilización, alcantarillado y saneamiento del agua. Por ello, durante 2019 y 2020, tuvimos importantes avances en diversos proyectos.

A continuación presentamos las obras más relevantes cuyas inversiones realizadas suman más de \$199 millones de pesos. (Monto solo considerando las descripciones siguientes, el total de las inversiones se encuentra más adelante).



## Obras e Inversiones Benito Juárez



Periodo: 2019-2020	Servicio: Alcantarillado
Inversión: \$16,943,679.83	Estatus: En proceso
Municipio: Benito Juárez	Beneficiados: 8,822 habitantes (2,757 contratos)

### Introducción de drenaje sanitario SM 219 y 220

**Descripción:** Con el objetivo de ampliar la cobertura del servicio de alcantarillado, se encuentra en proceso la introducción de 7 mil 166 metros de tubería en total para el drenaje sanitario en la SM 219 y SM 220.



Periodo: 2020	Servicio: Agua Potable
Inversión: \$4,062,929.77	Estatus: En proceso
Municipio: Benito Juárez	Beneficiados: 4,749 habitantes (1,481 contratos)

### Rehabilitación de red de agua potable SM 58 y SM 59

**Descripción:** Se encuentra en proceso la sustitución de 14 kilómetros de tubería hidráulica, buscando prevenir la reparación repetitiva de fugas en tuberías que ya están obsoletas y que han cumplido su promedio de vida, garantizando el servicio en las SM 58 y 59.

## Obras e Inversiones Benito Juárez



Periodo:  
2020

Servicio:  
Alcantarillado

Inversión:  
\$8,185,085.43

Estatus:  
En proceso

Municipio:  
Benito Juárez

Beneficiados:  
8,899 habitantes  
(2,781 contratos)

### Ampliación de drenaje sanitario e introducción de emisores SM 227

Descripción: En la SM 227 se encuentra en proceso la ampliación del cárcamo y la introducción de emisores a presión para mejorar la conducción de aguas residuales con una introducción de 700 metros de tubería.

## Obras e Inversiones Isla Mujeres



Periodo:  
2019-2020

Servicio:  
Alcantarillado

Inversión:  
\$11,476,890.39

Estatus:  
Concluido

Municipio:  
Isla Mujeres

Beneficiados:  
637 habitantes  
(193 contratos)

### Introducción de drenaje sanitario en la zona sur

Descripción: Se realizó la introducción de drenaje sanitario de más de 3 mil 600 metros de tubería, fortaleciendo así el sistema de aguas residuales y procurando el cuidado del medio ambiente; así como las condiciones de vida de los isleños.



Periodo:  
2019-2020

Servicio:  
Agua Potable

Inversión:  
\$48,165,979.44

Estatus:  
En proceso

Municipio:  
Benito Juárez

Beneficiados:  
15,369 habitantes  
(4,803 contratos)

### Rehabilitación de red de agua potable en el sector CTM

Descripción: Se encuentran en sustitución 56.19 kilómetros de tubería de agua potable en el sector C.T.M. Con ello, se logrará reducir las pérdidas de agua por fugas y se mejorará el abastecimiento.



Periodo:  
2019

Servicio:  
Agua Potable

Inversión:  
\$2,960,188.63

Estatus:  
Concluida

Municipio:  
Isla Mujeres

Beneficiados:  
618 habitantes  
(187 contratos)

### Renovación de Red de Agua Potable

Descripción: Se realizó el reemplazo de tubería en la red de distribución en diversos puntos de Isla Mujeres, haciendo más eficiente el sistema de distribución de agua potable para los habitantes.

## Obras e Inversiones Isla Mujeres y Puerto Morelos

Periodo:  
2019

Servicio:  
Agua Potable

Inversión:  
\$7,534,857.65

Estatus:  
Concluida

Municipio:  
Benito Juárez  
- Isla Mujeres

Beneficiados:  
23,610 habitantes

### Acueducto a Rancho Viejo

**Descripción:** Debido a la falta de una zona de captación propia en la colonia de Rancho Viejo, se introdujeron 2.49 kilómetros de acueducto con la finalidad de llevar el servicio de agua potable a esta zona.

## Obras e Inversiones Solidaridad

Periodo:  
2019

Servicio:  
Alcantarillado

Inversión:  
\$8,757,520.78

Estatus:  
Concluida

Municipio:  
Solidaridad

Beneficiados:  
14,201 habitantes

### Introducción de drenaje en zona ejidal

**Descripción:** Se concluyeron los trabajos comprendidos dentro del proyecto de introducción de drenaje en la Colonia Ejidal, el cual consistió en la introducción de 11.37 kilómetros de tubería de PVC de una nueva red de drenaje en un sector con falta de servicio. Además de la construcción de 100 pozos de visita y 800 descargas domiciliarias, evitando así el uso de fosas sépticas y garantizando un ambiente seguro libre de contaminación.

Periodo:  
2019-2020

Servicio:  
Alcantarillado

Inversión:  
\$6,715,516.41

Estatus:  
Concluida

Municipio:  
Puerto Morelos

Beneficiados:  
1,281 habitantes  
(413 contratos)

### Introducción de drenaje en zona costera

**Descripción:** Se dio continuidad a la introducción de 2.38 kilómetros de red de alcantarillado en colonias de la zona costera para que familias de este municipio puedan aprovechar el servicio y evitar el uso de fosas sépticas, garantizando así un ambiente seguro y libre de contaminación.

Periodo:  
2019-2020

Servicio:  
Agua Potable

Inversión:  
\$26,623,766.56

Estatus:  
En proceso

Municipio:  
Solidaridad

Beneficiados:  
10,935 habitantes  
(3,645 contratos)

### Rehabilitación de red de agua potable sector 8

**Descripción:** Se encuentran en renovación 56.67 kilómetros de red de distribución de agua potable, obra que permitirá la corrección de la alta incidencia de fugas, derivadas de la antigüedad de las líneas de distribución. Cabe señalar que la tubería será de polietileno de alta densidad, material reforzado para durar en óptimas condiciones 20 años como mínimo.

## Obras e Inversiones Solidaridad

Periodo:  
2019-2020

Servicio:  
Alcantarillado  
- Agua Potable

Inversión:  
\$11,916,678.68  
\$8,548,551.33

Estatus:  
Concluida

Municipio:  
Solidaridad

Beneficiados:  
4,098 habitantes  
(1,366 contratos)



### Ampliación de cobertura de agua potable y alcantarillado sanitario en varios sectores (Colonias: 28 de Julio, El Pedregal y Sm 75)

Descripción: Respondiendo a la problemática de la carencia del servicio de agua potable y drenaje sanitario en varios sectores del municipio de Solidaridad, se encuentran en proceso los trabajos correspondientes a la instalación de 4 mil 688 metros lineales de tubería de agua potable así como la ampliación de la red de alcantarillado con una longitud de 1,395 metros lineales de tubería, beneficiando a las colonias 28 de Julio, El Pedregal y la Supermanzana 75 en el municipio de Solidaridad.

## Obras e Inversiones Solidaridad

Periodo:  
2019-2020

Servicio:  
Saneamiento

Inversión:  
\$26,107,308.84

Estatus:  
En proceso

Municipio:  
Solidaridad

Beneficiados:  
299,016 habitantes  
(99,672 contratos)



### Ampliación PTAR Saas Tun Há (primera etapa)

Descripción: El objetivo de esta obra es incrementar la capacidad en la planta de tratamiento hasta los 500 litros por segundo, permitiendo mejorar su eficiencia en el saneamiento de las aguas residuales.

Periodo:  
2020

Servicio:  
Alcantarillado

Inversión:  
\$436,519.36

Estatus:  
En proceso

Municipio:  
Solidaridad

Beneficiados:  
36,333 habitantes  
(12,111 contratos)



### Ampliación del cárcamo final

Descripción: Debido al crecimiento poblacional, en el municipio de Solidaridad, el actual sistema está llegando al límite de su capacidad, por lo que, se iniciaron las acciones de ampliación necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

Periodo:  
2020

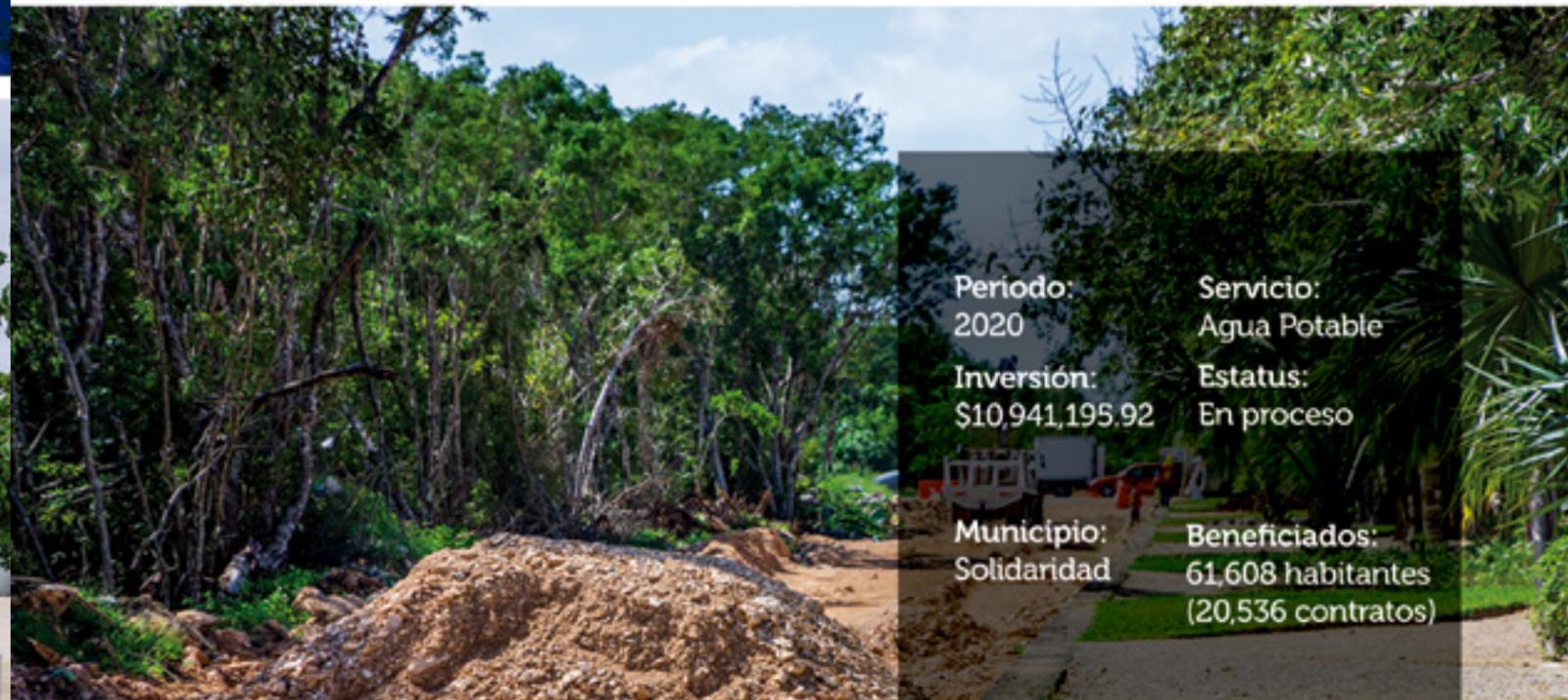
Servicio:  
Agua Potable

Inversión:  
\$10,941,195.92

Estatus:  
En proceso

Municipio:  
Solidaridad

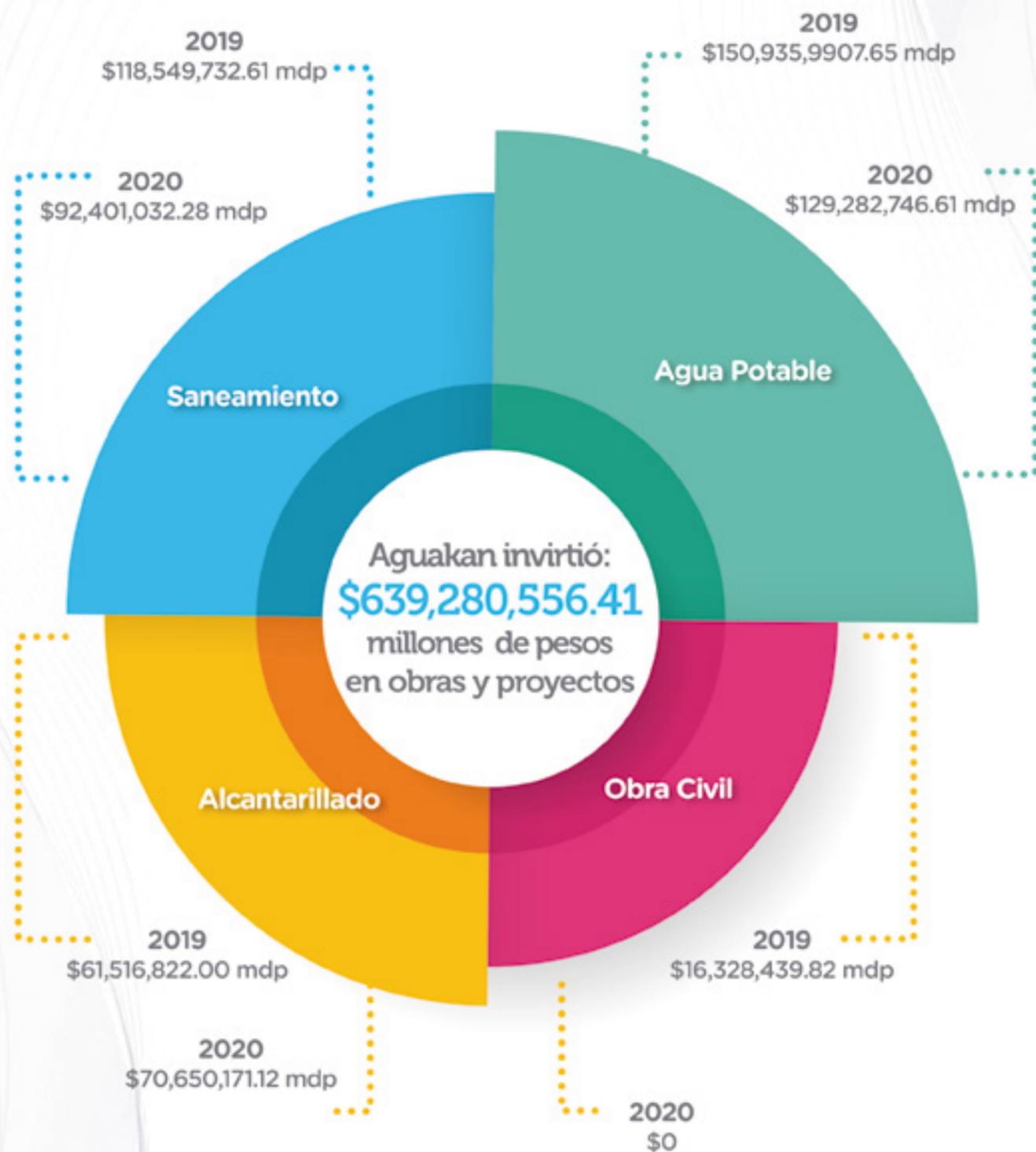
Beneficiados:  
61,608 habitantes  
(20,536 contratos)



### Línea de conducción a tanque 7

Descripción: Se trabaja en la introducción de 1 mil 554 metros de tubería con el fin de mejorar la eficiencia y cobertura de agua potable. Mediante esta línea se plantea la mejora al servicio en la zona de influencia del tanque 7.

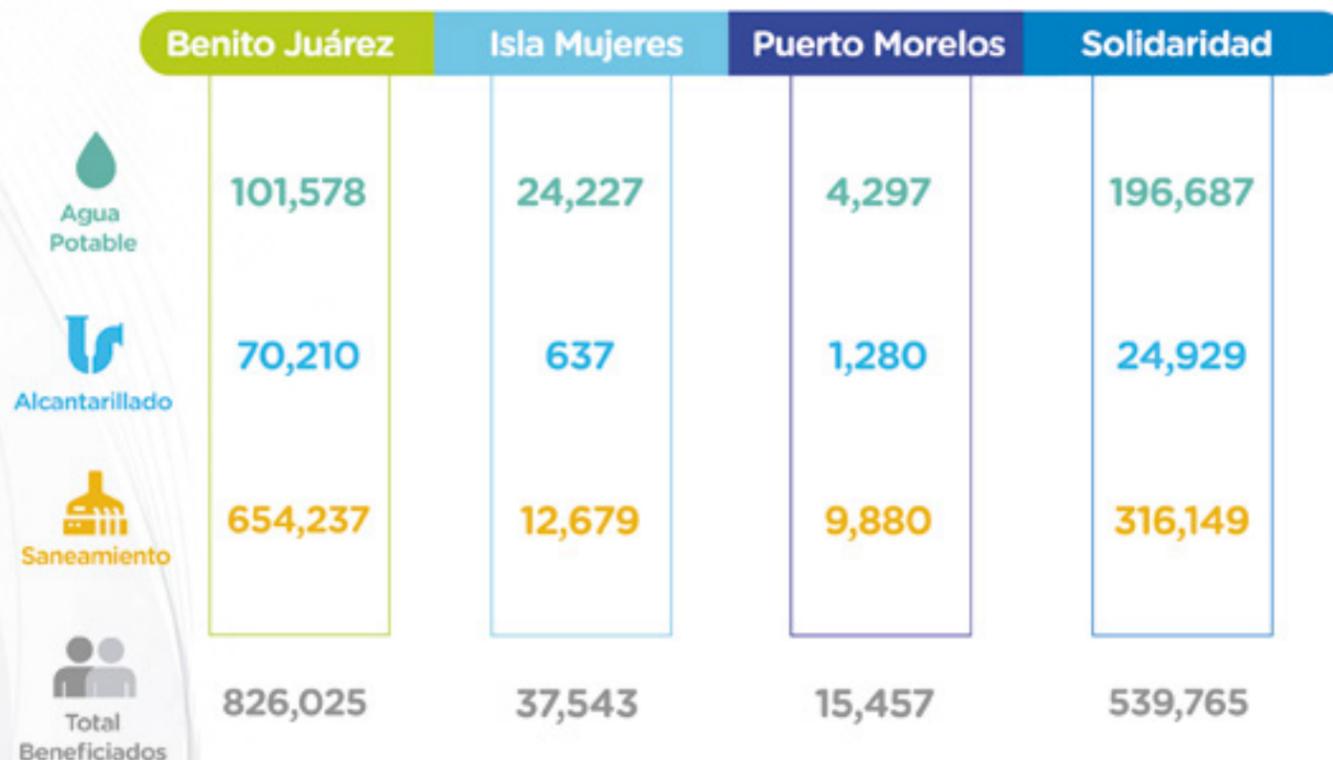
## Inversiones en Obras



## Inversiones en Obras



Las cuales beneficiaron a más de **1,418,789 millones de habitantes** en los cuatro municipios donde operamos



## ¿Cómo se invierte en Aguakan?

Todas las obras que enumera Aguakan no siempre se ven en la calle, también se realizan en otros lugares donde se opera. Dichas obras buscan la eficiencia de más procesos internos, mantenimiento y operación de la infraestructura. Por lo que también requieren inversión.



## Inversiones en Obras

La siguiente tabla muestra las inversiones realizadas por municipio y rubro durante el año 2019 y 2020.

Municipio	Rubro	2019
Benito Juárez	Agua Potable	\$64,386,054.97
	Alcantarillado	\$25,070,557.97
	Saneamiento	\$84,039,870.07
	Obra Civil	\$6,584,842.62
Isla Mujeres	Agua Potable	\$6,271,639.99
	Alcantarillado	\$6,595,376.60
	Saneamiento	\$6,204,118.04
Puerto Morelos	Agua Potable	\$3,987,603.73
	Alcantarillado	\$4,964,976.67
	Saneamiento	\$6,704,668.23
Solidaridad	Agua Potable	\$75,906,313.26
	Alcantarillado	\$24,885,907.75
	Saneamiento	\$21,601,067.26
	Obra Civil	\$9,743,597.20
		<b>Total: \$346,946,606.40</b>

Municipio	Rubro	2020
Benito Juárez	Agua Potable	\$51,716,101.67
	Alcantarillado	\$35,669,157.88
	Saneamiento	\$71,271,432.54
Isla Mujeres	Agua Potable	\$3,394,206.75
	Alcantarillado	\$11,718,963.08
	Saneamiento	\$3,130,095.64
Puerto Morelos	Agua Potable	\$3,529,331.31
	Alcantarillado	\$7,883,567.66
	Saneamiento	\$4,402,643.97
Solidaridad	Agua Potable	\$70,643,106.88
	Alcantarillado	\$15,378,482.50
	Saneamiento	\$13,596,860.13
		<b>Total: \$292,333,950.01</b>



# INFRAESTRUCTURA TÉCNICA

## Infraestructura Técnica

Aguakan tiene la responsabilidad de dotar a los municipios donde opera los servicios de agua potable, así como recolectar y sanear las aguas residuales. Es un proceso largo que requiere tecnología y expertos que garanticen que las personas reciban servicios de calidad. Para ello, Aguakan cuenta con la siguiente infraestructura.

### Infraestructura en Agua Potable

-  207 Pozos de Extracción
-  70 Estaciones de Rebombéo
-  84 Cárcamos de Agua Potable
-  3,188 Km. de Tubería de Agua Potable
-  2 Plantas de Ósmosis Inversa  
\*Dato al 2020
-  4 modernos sistemas de cloración en seguridad industrial (Sistema Scruber\*). Todos permiten garantizar la calidad del agua potable suministrada.

¡WOW!

\*Scruber es un sistema que utiliza equipo de alta tecnología para realizar la remoción de partículas contaminantes de diferentes ambientes o residuos industriales a través de gases.

### Agua Potable Producida por Municipio

2019

**124,154,486 m<sup>3</sup>**  
Total de agua potable

**84,183,375 m<sup>3</sup>**  
Benito Juárez - Isla Mujeres

**37,209,611 m<sup>3</sup>**  
Solidaridad

**2,761,500 m<sup>3</sup>**  
Puerto Morelos

2020

**125,026,078 m<sup>3</sup>**  
Total de agua potable

**85,184,614 m<sup>3</sup>**  
Benito Juárez - Isla Mujeres

**37,092,723 m<sup>3</sup>**  
Solidaridad

**2,748,741 m<sup>3</sup>**  
Puerto Morelos

¡Esto podría llenar 308,512 veces el Acuario Interactivo de Cancún!

Dentro de las actividades de mejora operativa y con el fin de garantizar el suministro de agua potable en el municipio de Solidaridad se realizaron las siguientes actividades:



Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los cárcamos de agua potable, agua residual y zona de captación para garantizar el buen estado de los equipos de bombeo alargando su vida útil



Se reequiparon los pozos 16, 17 y 18 de la zona de captación aumentando el caudal promedio de cada pozo de 26 lps a 52 lps\*

\*Litros por Segundo



Se instaló un equipo de bombeo adicional en el cárcamo 7 con el fin de garantizar la continuidad del servicio



Se instaló un equipo de bombeo adicional en el cárcamo 6 con el fin de garantizar la continuidad del servicio



Se modernizó el CCM\* del cárcamo 6 de Agua Potable para poder monitorear el estado de los equipos (voltajes, amperaje, potencia, etc.), presiones y gastos suministrados a la red

\*Centro de Control de Mando



Se modernizó y automatizó el CCM\* del cárcamo 13 de Agua potable en Puerto Aventuras

\*Centro de Control de Mando



iWOW!

Echa un vistazo a la nueva Planta de Ósmosis Inversa que arrancó operaciones en 2021



## Infraestructura en Aguas Residuales



• 2,099 Km. de Tubería de Alcantarillado



• 14 Plantas de Tratamiento de Agua Residual (\*Dato 2019)



## Aguas Residuales Tratadas por Municipio

2019

**34,595,424 m<sup>3</sup>**

Total de aguas residuales tratadas

**23,367,467 m<sup>3</sup>**

Benito Juárez

**1,134,844 m<sup>3</sup>**

Isla Mujeres

**9,449,959 m<sup>3</sup>**

Solidaridad

**643,154 m<sup>3</sup>**

Puerto Morelos

2020

**32,702,286 m<sup>3</sup>**

Total de aguas residuales tratadas

**22,781,316 m<sup>3</sup>**

Benito Juárez

**922,110 m<sup>3</sup>**

Isla Mujeres

**8,326,306 m<sup>3</sup>**

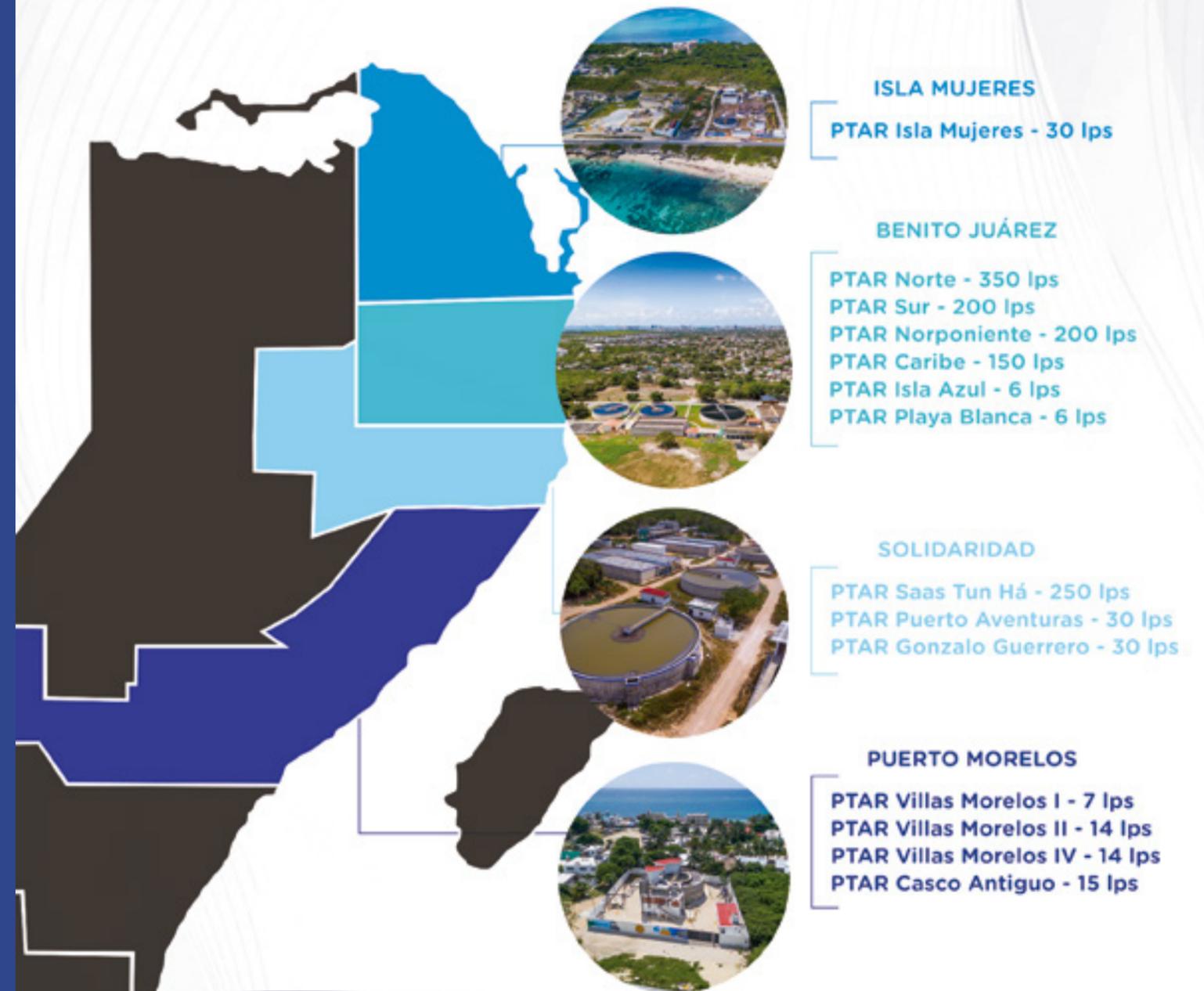
Solidaridad

**672,554 m<sup>3</sup>**

Puerto Morelos

## Plantas de Tratamiento por Ubicación

Plantas de Tratamiento por Ubicación y Capacidad de Saneamiento



¡WOW!

Echa un vistazo a la modernización de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Sur que arrancó operaciones en 2021.



## Redes y Líneas (Atención a reportes)

Brindar una solución eficaz y seguimiento a los reportes que llegan por parte de las brigadas de redes y líneas, así como de la ciudadanía es fundamental para cumplir con el plan de mantenimiento a la red hidráulica, garantizando así una infraestructura en constante funcionamiento.

**Si ves una fuga, rebosamiento, toma clandestina o filtración, ya sea, de agua potable o residual, repórtala al 073 o en nuestras redes sociales. Con tu ayuda podemos resolverlo de manera inmediata.**

### Reportes Generados

2019

	BENITO JUÁREZ	ISLA MUJERES	SOLIDARIDAD	PUERTO MORELOS
<b>INGRESADOS*</b>	27,281	959	6,652	2,279
<b>ATENDIDOS*</b>	27,262	859	5,986	2,260
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>	35 hrs.	16 hrs.	48 hrs.	49 hrs.

2020

	BENITO JUÁREZ	ISLA MUJERES	SOLIDARIDAD	PUERTO MORELOS
<b>INGRESADOS*</b>	28,840	1,179	22,446	1,532
<b>ATENDIDOS*</b>	27,117	1,210	22,446	1,529
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>	12 hrs.	30 hrs.	48 hrs.	36 hrs.

\*INGRESADOS: (AVISOS REGISTRADOS A TRAVÉS DEL 073 Y OTROS MEDIOS)

\*ATENDIDOS: (AVISOS A LOS QUE SE LES DIO SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN, DEL TOTAL DE LOS INGRESADOS)

¡WOW!

En 2019 se registró un promedio de tiempo para la atención de reportes de 16 horas, mientras que en 2020 se mejoró ese marcador al alcanzar hasta 12 horas máximo

Más del 85% los avisos generados para reportar alguna situación en la instalación hidráulica

se registran a través de la **LÍNEA 073 del Call Center**

Y tienen que ver principalmente con el sistema de Agua Potable (cerca del 80%), y el resto (aproximadamente el 20%) con el sistema de Agua Residual.

Además de cumplir con el plan de mantenimiento preventivo y correctivo a la red hidráulica de agua potable y residual para garantizar el servicio y su óptimo funcionamiento, se da seguimiento oportuno a los reportes generados, de manera que en 2019 y 2020 cerca del 97% de ellos fueron atendidos y cerrados, y sólo 3% se registró en proceso al cierre de cada año.

Cabe mencionar que, en derivado de las condiciones climatológicas, el desgaste habitual o por su antigüedad, las tuberías, cárcamos, plantas y equipamiento suelen tener un cierto deterioro, por ello, en 2019 se realizaron alrededor de 5 mil 200 acciones de limpieza a pozos de extracción, se dio mantenimiento correctivo y preventivo a más de 275 km de red de agua residual. Y en 2020 sumaron más de 8 mil 300 acciones de limpieza en pozos y más de 220 km de mantenimiento a la red de agua residual.



## Eficiencia Energética e Instrumentación

A medida que la mancha urbana crece, también la demanda de la población en relación a sus servicios, por lo tanto, se necesita mayor operación y uso de los equipos para el bombeo de agua, lo que repercute en el aumento del consumo energético para la organización.

**El análisis de los indicadores de eficiencia energética permite tomar decisiones más adecuadas y acciones oportunas para atender las necesidades que se van presentando.**

**La instrumentación y la infraestructura que hacen posible la...**



Suponen un alto consumo energético en su operación. Por ello, desde hace dos años **Aguakan** **creo un área dedicada a cuidar y hacer más eficiente el uso de la energía**, con el fin de disminuir el impacto ambiental y tener un mejor aprovechamiento de los recursos.

Como parte de sus procesos de mejora continua, las tuberías, cárcamos, plantas y equipamiento están en constante mantenimiento, modernización. Su óptimo funcionamiento es vital en el proceso de almacenaje, distribución y saneamiento del agua.



## Eficiencia Energética e Instrumentación

Adicional, para que toda la infraestructura se mantenga en condiciones adecuadas, a través de ésta área, en cuanto al proceso de potabilización de agua, se puede identificar el equipamiento que requiere un mantenimiento prioritario o, en su defecto, un cambio o sustitución, lo que implica constantes mejoras para la operación.



Gracias a ello, se ha podido ahorrar más de **573 mil KWH**

Ayudando además en la disminución del impacto ambiental por emisiones de CO2.

Que equivalen a casi **un millón y medio de pesos al año** por la operación de 64 equipos (entre cárcamos y pozos)

Adicional se han implementado proyectos de ahorro de energía durante 2019 y 2020 como son:



Sustitución de alumbrado por tecnología led en diferentes instalaciones, principalmente cárcamos.



En coordinación con el área de Tecnologías de la Información (TI) se efectuaron las revisiones para la elaboración de un nuevo Control de Recibos de energía eléctrica (CFE) que concentre los de todos los municipios donde opera Aguakan, a fin de tener en un solo mando el panorama general por el consumo de este recurso.

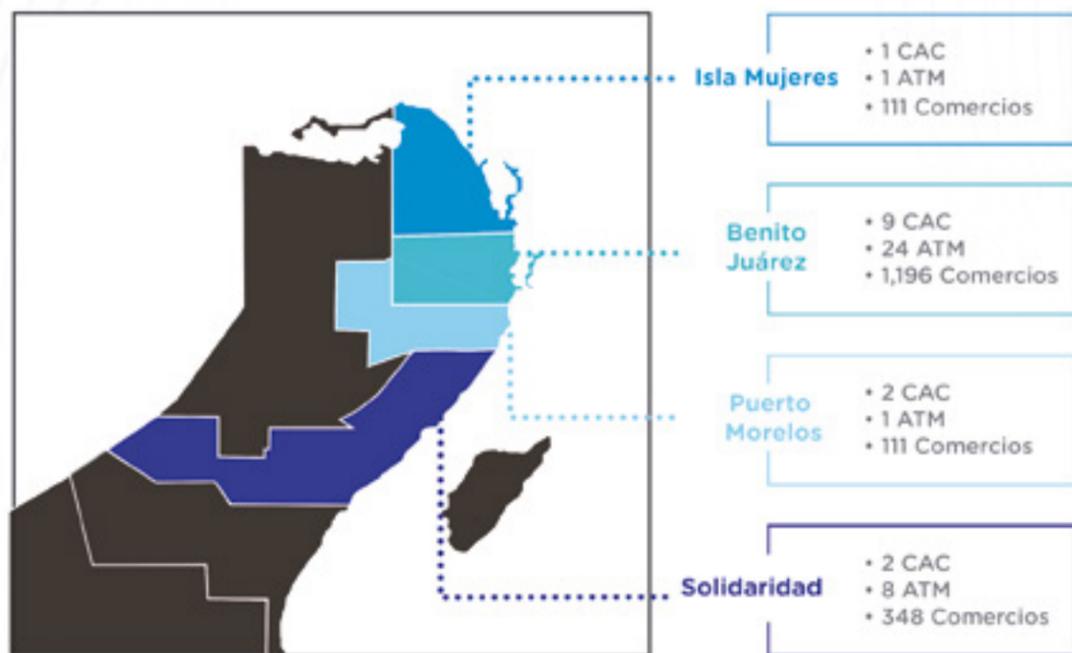


Se instalaron 24 analizadores de energía en igual número de cárcamos para monitorear parámetros eléctricos. Esto permitirá tener centralizada las condiciones eléctricas de los cárcamos y un histórico de mediciones.

**COMERCIAL**

# Atención a Clientes

La innovación y desarrollo de nuevos medios de contacto para la atención a clientes es primordial en el área comercial de Aguakan. Es por ello que ha puesto al alcance de todos sus clientes diferentes puntos de atención para realizar trámites y pagos relacionados con su servicio.



Para brindar atención a sus clientes en los cuatro municipios donde opera, Aguakan cuenta con:

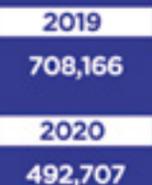


## 7 Acciones Realizadas en 2019 - 2020

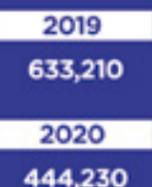
- Apertura del Centro de Atención a Clientes Arco Norte**
  - 2 Cajeros ATM
  - Convenios
  - Aclaraciones
  - Contratos
- Se incrementó 1 Cajero ATM**
- En 2020 cerramos el CAC Palmeras, en Solidaridad, trasladando su capacidad y servicios a CAC Cruz de Servicios y CAC Villas del Sol**
- Se mejoraron los procesos de integración en alianza con otros comercios externos para que los clientes tengan más y mejores opciones de pago**
- A partir de la pandemia por Covid-19 se dio prioridad y un horario de atención especial para adultos mayores, embarazadas, personas con discapacidad; y reforzando la seguridad y las medidas de higiene para su tranquilidad**
- Se desarrolló el Portal de Pago Express para que los clientes no tuvieran que**
- Se actualizó la App Aguakan y se relanzó para que más clientes pudieran avanzar trámites y realizar pagos con**



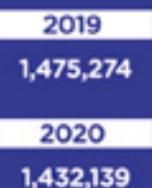
Clientes Atendidos en CACs



Pagos Mostrador



Pagos Cajeros ATM



## Top de Trámites Más Solicitados en CACs



2019  
Trámites realizados: 2,380,722

- PAGOS MOSTRADOR 26.3%
- CONVENIOS 1.4%
- ACLARACIONES 0.3%
- SERVICIOS 9.2%
- VENTAS MOSTRADOR 0.2%
- CONTRATOS 0.4%
- PAGOS ATM 62.2%



2020  
Trámites realizados: 2,107,083

- PAGOS MOSTRADOR 21.1%
- CONVENIOS 2.0%
- ACLARACIONES 0.3%
- SERVICIOS 8.2%
- VENTAS MOSTRADOR 0.2%
- CONTRATOS 0.3%
- PAGOS ATM 68.0%

## Opciones de Pago



## Más Opciones de Pago para Tí





## Call Center

Nuestro Call Center opera las 24 horas los 365 días, con un equipo ampliamente capacitado y dispuesto a atender siempre con la mejor actitud.

### Total de llamadas al 073

Llamadas IVR		Llamadas Atendidas por un Operador		Llamadas Perdidas	
2019	2020	2019	2020	2019	2020
229,885	320,425	147,597	155,714	3,724	5,077

\*Llamadas IVR: La Respuesta de Voz Interactiva es una tecnología de telefonía que le permite a los clientes interactuar con el sistema de atención de la compañía a través de opciones o respuestas precargadas en un menú.

### Temas más recurrentes

Información General		Trámite o Aclaración		Reclamo Comercial		Reclamo Técnico		Reporte	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
94,547	99,545	3,986	4,733	1,169	637	23,890	22,660	19,328	19,285

## Nos Renovamos en Tecnología

A finales de 2019, implementamos el sistema AVAYA, líder en optimización de Contact Centers. Esta tecnología ayuda a mejorar la experiencia para la atención de los clientes que marcan al 073. En términos operativos, ha mejorado el proceso para hacer más eficiente el trabajo de supervisión de operadores telefónicos, y se tiene más control de su eficiencia laboral. Permite segmentar el tipo de llamadas que se reciben y dirigir las con un operador especialista, brindando una solución más personalizada y eficiente.



## Programas de Apoyo a Clientes

### Brigadas No Más Fugas

La brigada no más fugas es un programa gratuito que consiste en brindar atención a los clientes domésticos de Aguakan, cuando se detecta un consumo en el servicio de agua potable por arriba del promedio, debido a una posible fuga; misma que impacta en su economía.

En estos casos, Aguakan se pone en contacto con los clientes y los ayuda a detectar la fuga en sus instalaciones a través de la visita de las brigadas. Con esto, los clientes pueden hacer las reparaciones adecuadas, y así, evitar el desperdicio de agua y un pago elevado.

**13,202**  
\*Beneficiados



\*Clientes a los que se les condonó su consumo por un periodo de dos meses, pagando sólo la cuota mínima, y dándoles la oportunidad para que la brigada No Más Fugas los visitara en su domicilio y detectar la posible fuga. Así, el cliente podría repararlas, evitando al siguiente mes el cobro real de su consumo.

Los sitios más comunes donde la brigada detectó que se presentan más fugas son:





Acércate a **nosotros** y pregunta por los **convenios y facilidades de pago** que tenemos para ti



### Convenios de Pago

Entendemos que existen circunstancias que en ocasiones impiden a nuestros clientes cumplir con el pago puntual de sus servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, causando deuda acumulada. Aguakan ofrece diferentes apoyos que brindan las facilidades para regularizar el servicio, por ejemplo, los convenios, un programa que busca hacer un esquema de pago, de acuerdo a las posibilidades del cliente.

2019	2020
• 33,031 Convenios realizados	• 41,997 Convenios realizados
• Equivalen a 185 mdp de deuda inicial	• Equivalen a 198 mdp de deuda inicial
• 62% Clientes que SI han cumplido con su convenio	• 59% de los clientes SI han cumplido con su convenio
• 38% Clientes que NO han cumplido con su convenio	• 41% Clientes que NO han cumplido con su convenio

**¡WOW!**

Derivado de la pandemia, durante el 2020, se brindaron convenios de pago con plazos más flexibles, además de no realizar cargos por manejo de cuenta y/o gastos administrativos.

2019	2020
• 269 Clientes en Condiciones Precarias	• 303 Clientes en Condiciones Precarias
• 637 Adultos Mayores beneficiados	• 637 Adultos Mayores beneficiados

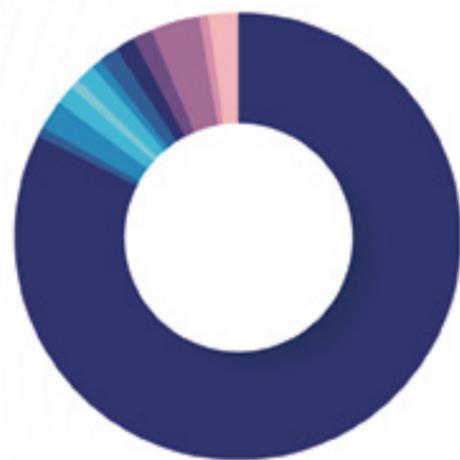
### Apoyo a Grupos Vulnerables

Aguakan siempre ha buscado la manera de ayudar. Sabemos que existen clientes que viven en condiciones precarias, o adultos mayores cuyos ingresos son limitados. Para estos grupos, Aguakan brinda apoyos especiales, a través de los cuales se han visto beneficiados las personas que más lo necesitan.



# Atención a Aclaraciones (PROFECO)

Tener áreas de oportunidad nos motiva a buscar siempre la excelencia. Aunque Aguakan no está en un ranking relevante de quejas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), trabajamos para que aquellas que se presentan sean resueltas y aclaradas de manera positiva con nuestros clientes.



2019

## Motivos de Queja

- 117 Alto Consumo
- 1 Error de facturación / Lectura
- 3 Áreas Comunes
- 2 Instalación de Medidor
- 1 Cargo Medidor Robado
- 2 Costo Reconexión
- 1 Cruzamiento
- 2 Devolución
- 2 Toma Clandestina
- 2 Costo Tarifas
- 5 Deuda Acumulada
- 1 Falta de Presión
- 3 Registro de Aguas Negras

142  
Quejas  
presentadas

21.8% (31) Solidaridad

78.2% (111) Benito Juárez, Puerto Morelos e Isla Mujeres

91% (130) por contratos de uso doméstico

9% (12) por contratos de uso comercial

## Estatus

Concluidos	Proceso	Salvo de los derechos	Archivo Provisional	Total
75	9	29	29	142

## Quejas por Zona

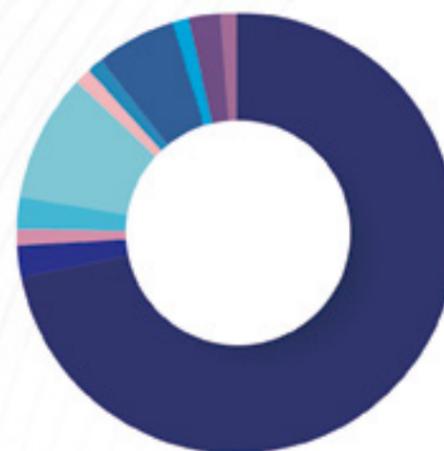
### Benito Juárez

Quejas Presentadas: 111  
Facturas Emitidas: 3,486,548  
% que de Clientes Facturados que Representa: 0.003%

### Solidaridad

Quejas Presentadas: 31  
Facturas Emitidas: 1,214,321  
% que de Clientes Facturados que Representa: 0.002%

Considerando que en 2019 el total de facturas emitidas por Aguakan fue de 4,676,738; las 142 quejas presentadas ante Profeco corresponden sólo al 0.003% de nuestros clientes, mientras que en 2020 equivale apenas al 0.002%, las cuales han sido atendidas oportunamente.



2020

## Motivos de Queja

- 61 Alto Consumo
- 2 Áreas Comunes
- 1 Toma Clandestina
- 2 Costo Tarifas
- 8 Deuda Acumulada
- 1 Error de Lectura
- 1 Contratación
- 5 Falta de Presión
- 1 Registro de Aguas Negras
- 2 Inst. de Medidor
- 1 Cargo Medidor Robado

85  
Quejas  
presentadas

5.5% (5) Solidaridad

94.5% (80) Benito Juárez, Puerto Morelos e Isla Mujeres

83.5% (71) por contratos de uso doméstico

16.5% (14) por contratos de uso comercial

## Estatus

Concluidos	Proceso	Salvo de los derechos	Archivo Provisional	Total
58	0	21	5	85

El principal motivo por el cual un cliente presenta una queja ante Profeco es por una percepción de alto consumo. La cual recibe una aclaración en el que se demuestra el correcto funcionamiento de los medidores y se comprueba el consumo realizado. En total conciliación se les informa a las personas acerca de este proceso invitándolos a que lleven un mejor control de manera mensual.



## 5 datos que debes saber acerca de los medidores Aguakan

1

Antes de ser instalados son verificados en nuestro laboratorio de calidad certificado

2

El 100% de los medidores son operados bajo la NOM-SCFI-012-1194

3

Un medidor tiene en promedio de 5 a 7 años de vida útil

4

Aguakan está facultado para hacer el cambio de medidores con base en el artículo 96 de la Ley de Agua Potable

5

El cambio de medidor es sin costo para los clientes

¿Sabes en qué consiste el Programa de Cambio de Medidores? Conoce más escaneando el siguiente código.

2019

### Instalamos 17,002 nuevos medidores

- 8,182 en Solidaridad
- 8,820 en Benito Juárez, Isla Mujeres y Puerto Morelos

### Cambiamos 37,974 medidores, renovando su tiempo de vida y confiabilidad

- 8,182 en Solidaridad
- 8,820 en Benito Juárez, Isla Mujeres y Puerto Morelos

2020

### Instalamos 13,704 nuevos medidores

- 6,351 en Solidaridad
- 7,103 en Benito Juárez, Isla Mujeres y Puerto Morelos



## ¡Un aplauso a todos nuestros colaboradores!

Personas que aún en pandemia, trabajaron incansablemente, recorriendo cada día las calles, reparando alguna fuga, trabajando en obra, realizando lecturas, para cumplir con su deber: darle continuidad al servicio de agua.



# Talento HUMANO

## En Aguakan Somos Gente Trabajando para su Gente

Cada colaborador tiene una historia inspiradora, y su trabajo, esfuerzo y dedicación deben ser reconocidos y remunerados para su tranquilidad y bienestar, y el de su familia. Gracias a ellos, Aguakan hoy día es una empresa sólida, avalada y reconocida por diversas organizaciones que respaldan su calidad humana.

Tenemos la convicción de ser una de las empresas que ofrece estabilidad y certeza laboral. Tal como sucedió en la pandemia por Covid-19, Aguakan aseguró el trabajo de todos sus colaboradores, manteniendo sus prestaciones y beneficios íntegros y brindando el apoyo total, no solo en temas de salud, higiene y seguridad, sino a través de sus programas de capacitación y oportunidades laborales.

### Talento Aguakan en Cifras

Somos más de **1,100 colaboradores\*** en Aguakan  
\*2020

### Distribución por municipio

Benito Juárez

 728

Solidaridad

 301

Isla Mujeres

 46

Puerto Morelos

 25

 908 Hombres

 193 Mujeres

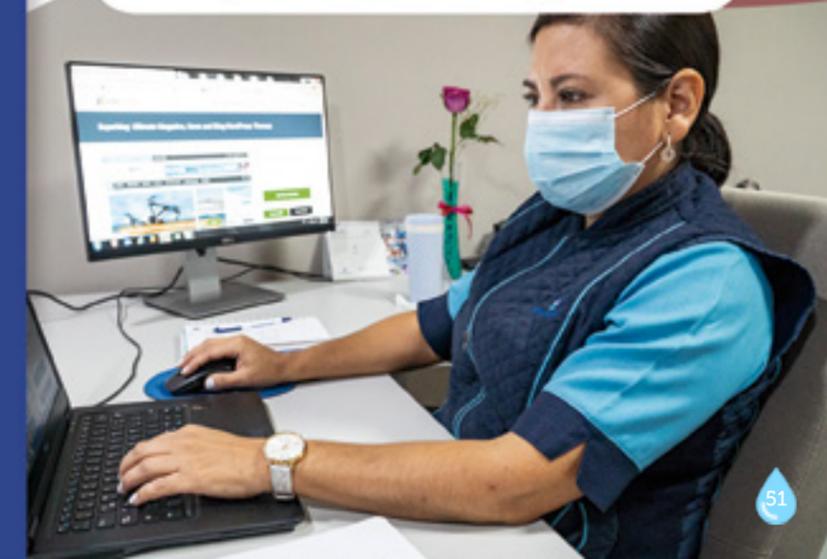
## Talento Humano



Las mujeres en Aguakan son un talento fundamental. Hemos apostado porque su labor contribuya en áreas estratégicas como operativas, siendo una muestra de equidad y oportunidades.



Escanea y conoce algunas Mujeres en Acción Aguakan



## Atracción de Talento

El reclutamiento y selección de talento tiene el objetivo de proveer a las diferentes áreas de Aguakan el recurso humano que permita desarrollar todas las actividades propias de cada puesto, y así garantizar el funcionamiento de la organización.



### Oportunidades Laborales

#### Oportunidades 2019

Vacantes Ofertadas	Solicitudes Recibidas	Vacantes Cubiertas
219	4,006	204

#### Oportunidades 2020

Vacantes Ofertadas	Solicitudes Recibidas	Vacantes Cubiertas
196	3,181	181

Aguakan continúa trabajando en la construcción de su marca empleadora, pues se busca posicionar como una empresa aspiracional a la que las personas desean sumarse por sus múltiples prestaciones.

Hacer un reclutamiento y selección de talento efectivo es **primordial para garantizar el buen funcionamiento de la organización.**

Para lograrlo, se debe hacer una búsqueda especializada y se requieren de diversos medios para atraer al talento necesario que contribuya con sus conocimientos y experiencia a los puestos disponibles.

Las diversas fuentes de reclutamiento que se han utilizado, son:

- 1 Portales de Empleo
- 2 Redes Sociales
- 3 Medios Tradicionales
- 4 Ferias de Reclutamiento
- 5 Bolsas de empleo y Universidades
- 6 Medios Internos
- 7 Página Oficial de Aguakan

## Capacitación y Desarrollo

El área de capacitación tiene el objetivo de proveer a los colaboradores de las herramientas para que alcancen el nivel de competencia óptimo para el desempeño de las funciones inherentes su puesto, el desarrollo dentro de la organización, la integración, el trabajo en condiciones seguras, etc.

Durante 2019 se impartieron más de 29 mil Horas Hombre en capacitación; mientras que en 2020 sumaron 19,489. Por la pandemia, los cursos migraron a una **modalidad en línea**, lo que permitió tener un mayor alcance con **más de 6,000 colaboradores capacitados.**

2019		2020	
Capacitaciones	Horas Hombre de Capacitación	Capacitaciones	Horas Hombre de Capacitación
454	29,423	287	19,489
Colaboradores Capacitados	Inversión	Colaboradores Capacitados	Inversión
5,966	\$1,479,092	6,117	\$1,207,754



## Prestaciones y Beneficios

Como parte de las alianzas estratégicas que se han generado con diferentes empresas de servicios, logramos concretar convenios con empresas de servicios de salud, recreativos y entretenimiento, quienes ofrecen descuentos y precios preferenciales a nuestros colaboradores.

También se han establecido convenios con Instituciones Educativas para brindar a los colaboradores la oportunidad de contar con un apoyo en descuentos sobre colegiaturas y seguir superándose.

La tarea durante 2019 y 2020, ha sido crecer y mejorar los procesos y la calidad de todos los programas, seleccionando al mejor talento, integrándolo y haciéndolo participe de todas las actividades y eventos que se generan, pese a las condiciones ocasionadas por la pandemia, sumándolo a los objetivos del negocio, pero también contribuyendo a su desarrollo.



Escanea y conoce más sobre los programas educativos



## Eventos de Integración

Fomentar el desarrollo socio, cultural, deportivo y recreativo son de vital importancia para Aguakan. Cada año se realizan eventos que contribuyen al bienestar de los colaboradores y sus familias, así como incentivar el orgullo y su sentido de pertenencia.

Algunos de los eventos y celebraciones realizadas fueron: Rosca de Reyes, San Valentín, Día de la Mujer, Día de la Secretaria, Día del Niño, Día de la Madre, Día del Padre, Entrega de Útiles Escolares, Torneos de Fútbol y carreras deportivas, Navidad, entre otros.

**En 2019 se realizaron un total de 19 eventos, los cuales se beneficiaron a más de 3mil personas, entre colaboradores y sus familias. Para el 2020, estos eventos fueron cancelados debido a las condiciones por Covid-19.**

Somos más de  
**1,100 colaboradores\***  
en Aguakan

\*2020

# Comunicación Interna

## ¿Qué importancia tiene la comunicación interna en nuestra organización?

La Comunicación Interna dentro de una organización tiene un papel fundamental, ya que es el medio oficial para la **transmisión adecuada, en tiempo y forma de la información hacia los colaboradores.**



Una práctica adecuada de la comunicación interna **es clave para su buen funcionamiento** y ayuda a sentar las bases de una **sana convivencia.**

En nuestra empresa fortalecemos estas buenas prácticas, dando a conocer los **objetivos y valores organizacionales** que promueve la empresa, con la finalidad de **crear una cultura sana y sentido de pertenencia por parte de nuestros compañeros que integran la gran familia AGUAKAN.**



Durante los años 2019 y 2020 hemos reforzado el compromiso que tenemos hacia nuestros colaboradores y **fortalecimos nuestros canales internos de comunicación** existentes.

Por la naturaleza del giro de nuestra empresa, **la operación nunca se detiene**, es por ello que durante el 2020, año de impacto crítico a nivel mundial, derivado de la pandemia por el COVID-19, **la comunicación interna** hacia nuestros compañeros **fue una pieza clave para llevar de una manera clara la información hacia todo nuestro personal** en diversos turnos y centros laborales, teniendo como objetivo principal el mantenerlos al tanto de todas las disposiciones en **materia de salud y prevención que se implementaron en la empresa para salvaguardar su integridad y la de todos nuestros clientes.**

# Comunicación Interna

## ¿Cuáles son los canales por los que nos comunicamos con nuestra gente (colaboradores)?

Para mantener informados a nuestros colaboradores, se cuenta con las siguientes plataformas y herramientas:



Intranet



**11 tableros mensuales impresos colocados estratégicamente en las diversas instalaciones de nuestra empresa:**

- Uxmal (3) • Planta Sur • Yaxchilán • Planta Caribe 2000
- Planta Norte (2) • Planta Norponiente • Puerto Morelos
- Isla Mujeres



**10 Tableros digitales (pantallas internas) en las que difundimos diariamente información relevante de la empresa como lo es:**

- Política de Calidad, Objetivos y Alcances de Política de Calidad AGUAKAN.
- Certificado de la norma **ISO 9001:2015.**
- Filosofía organizacional de la empresa.
- Política interna de riesgos psicosociales, de acuerdo a la **Nom. 035.**
- Información relevante como lo son ingresos, cursos, cumpleaños, eventos de la empresa, etc.



## Estrategia de Comunicación Interna durante pandemia por Covid-19

Ante el inicio del confinamiento, en marzo de 2020, se integró una base de números telefónicos y correos electrónicos corporativos, con lo que se implementó:



### Difusiones masivas a través de WhatsApp Business

Con un total de **555 colaboradores informados**, de los 4 municipios concesionados: **Benito Juárez, Isla Mujeres, Solidaridad y Puerto Morelos**. A través de este medio permitimos que compañeros que no cuentan con acceso a la intranet, se encontraran informados en todo momento.

A partir del 3 de abril de 2020. Se elabora la **lista de difusión de 501 colaboradores**, dividida en **colaboradores que permanecen en sitio y los que fueron enviados a Home Office**, sumando un **total de 221 compañeros**, que al trabajar desde casa recibieron boletines de prevención, actividades y capacitación enfocada en sus necesidades.

### Fortalecimiento de la difusión interna a través de Mailing corporativo



En la que se dan a conocer todas las medidas de prevención, consejos y actualizaciones sobre la **emergencia sanitaria**. Dicha estrategia nos ayuda a identificar y posicionar esta valiosa información.



### Creamos la sección de Seguridad 360°

Bajo el mensaje **"Unidos en la distancia"** nos dimos a la tarea de dar a conocer puntualmente **todo lo acontecido en materia de COVID-19**, **capacitación a distancia**, **programas de desarrollo de personal y todos los programas establecidos**.

### Unidos en la distancia



### Blog Interno "El acontecer de AGUAKAN"

A través de esta plataforma se puede acceder a toda la **información relevante de la empresa** como son **eventos, comunicados, información sobre COVID-19, etc.**

El blog interno de AGUAKAN se encuentra alojado en una red abierta que le permita al colaborador consultarlo tanto en su computadora, celular y Tablet, siempre y cuando cuente con el **link del mismo**. Para mantener la confidencialidad de la información, se coloca un **ingreso limitado a través de una clave de acceso**, que corresponde al número de empleado de cada colaborador.

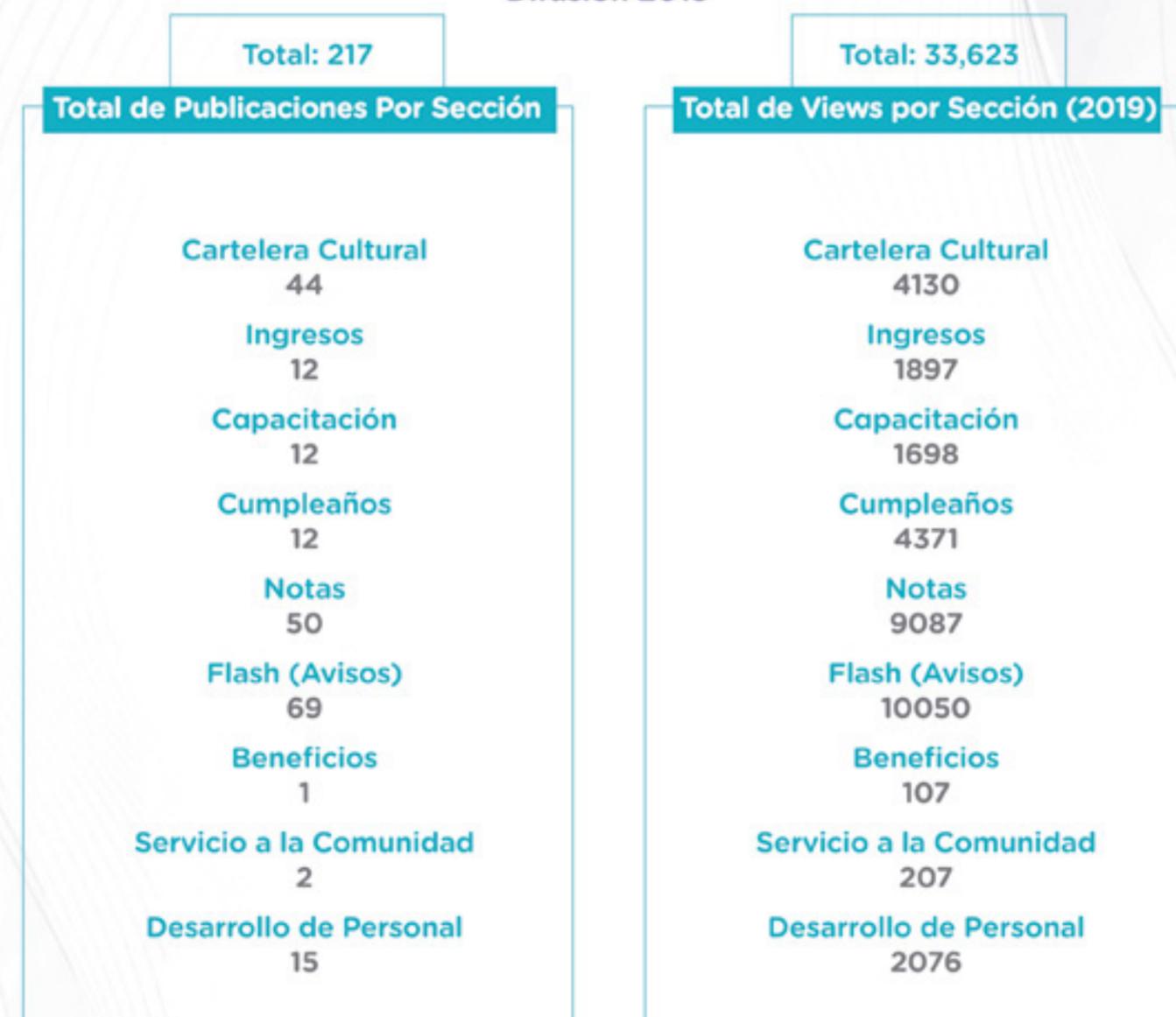
Link: <http://agkblog.aguakan.com/>

Se creó de igual manera el correo como **medio de comunicación de los colaboradores hacia el área de comunicación interna**. La difusión del contenido del Blog Interno se realiza a través de nuestra difusión masiva de WhatsApp Business.

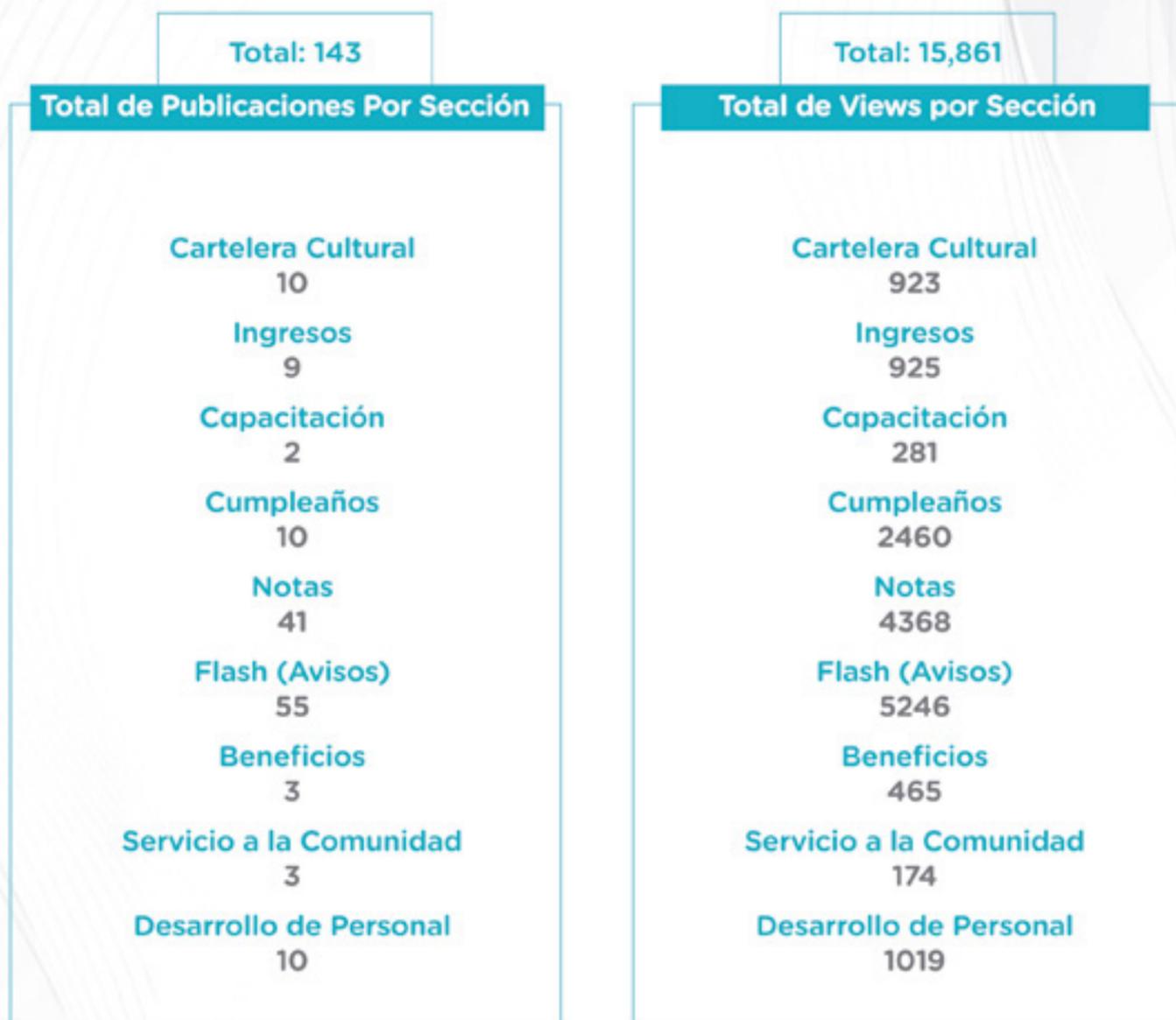
### Creación del correo de comunicacióninterna@aguakan.com



## Difusión 2019



## Difusión 2020



## Total de Publicaciones Vía Correo Electrónico

### Publicaciones por correo electrónico Abril-Diciembre 2020

Mes	Total Publicaciones Enviadas	Porcentaje de Apertura
Abril	22	76%
Mayo	30	64%
Junio	33	63%
Julio	37	64%
Agosto	39	63%
Septiembre	34	60%
Octubre	45	66%
Noviembre	39	65%
Diciembre	26	70%
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>65%</b>



# Comunicación Interna

Total de Visitas al Blog Interno,  
El Acontecer de Aguakan

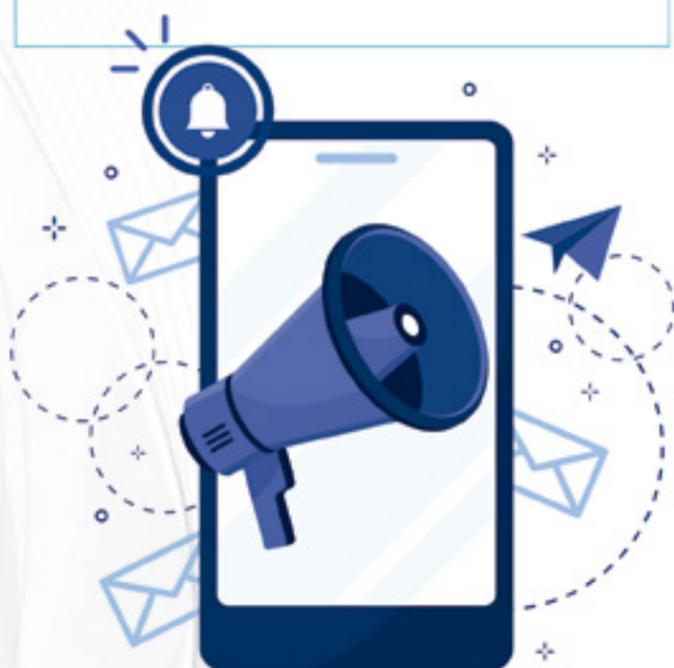
**Blog Interno  
Mayo-Diciembre 2020**

	Visitas al Blog
Mayo	451
Junio	317
Julio	254
Agosto	353
Septiembre	196
Octubre	225
Noviembre	305
Diciembre	328
<b>Total</b>	<b>2429</b>

Total de Difusiones Vía  
WhatsApp Business en 2020

**Difusión Vía WhatsApp Business  
Abril-Mayo 2020**

	Visitas al Blog
Abril	27
Mayo	39
Junio	47
Julio	40
Agosto	39
Septiembre	41
Octubre	41
Noviembre	38
Diciembre	22
<b>Total</b>	<b>307</b>



**CUIDADO Y PRESERVACIÓN  
DEL MEDIO AMBIENTE**

## Permisos y Gestiones con Autoridades

Aguakan cuenta con 13 años dentro del Programa Nacional de Auditoría Ambiental de la PROFEPA, realizando su última auditoría en 2018, logrando obtener su 5to. refrendo del "Certificado de Calidad Ambiental", con vigencia hasta agosto de 2020.

La Auditoría Ambiental contempló la evaluación del desempeño ambiental en materia de aire ruido, agua, suelo y subsuelo, residuos sólidos urbanos, de manejo especial y peligrosos, energía, vida silvestre y recursos forestales, riesgo ambiental y gestión ambiental.

Ambos procesos de certificación son voluntarios, lo cual conlleva a mantener los controles necesarios para continuar los procesos de autorregulación.

De igual manera, al haber demostrado el **cumplimiento con los procesos ambientales**, como el **uso eficiente de energía eléctrica, consumo de agua, uso de materias primas y manejo de residuos**, por segunda ocasión se recibió de parte de la Procuraduría de Protección al Ambiente de Quintana Roo, el Certificado Verde.

Para el 2020, se mantiene la autorización condicionada por 50 años de la resolución en materia de impacto ambiental para los **Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado; Saneamiento y Tratamiento de Aguas Residuales "Sistema de Solidaridad" y "Cancún - Isla Mujeres"** abarcando el total de las instalaciones actuales y en desarrollo en los municipios que atiende la concesión.

## Gestiones Obtenidas



Autorización de Bitácora y reporte anual del Plan de Manejo de residuos, para las 6 PTAR de Benito Juárez, 4 PTAR de Puerto Morelos y 1 PTAR de Isla Mujeres



Permiso de remoción de vegetación Zona de Captación en Solidaridad



Refrendo de autorización y registro del Plan de Manejo de residuos para 3 PTAR de Solidaridad



Constancias de entrega de Cédulas de Operación Anual (COA's) que incluyen el total de las PTAR que atiende la concesión



Permiso de desmonte en Benito Juárez



Permisos de operación de ecología del municipio de Puerto Morelos

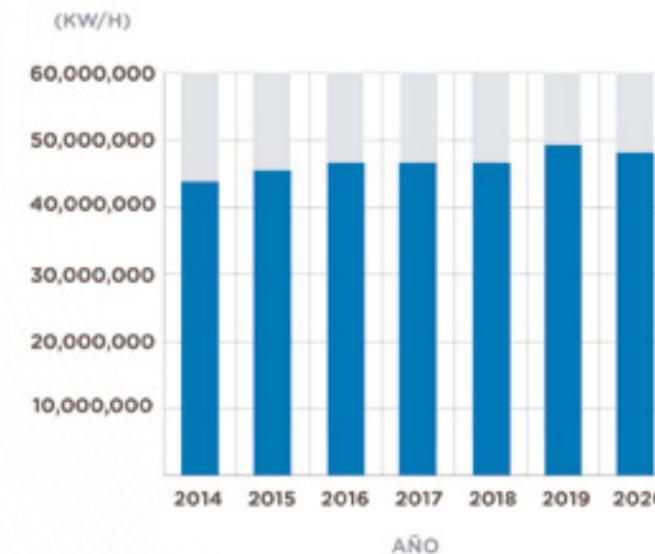


Permiso de poda y tala de árboles en Solidaridad

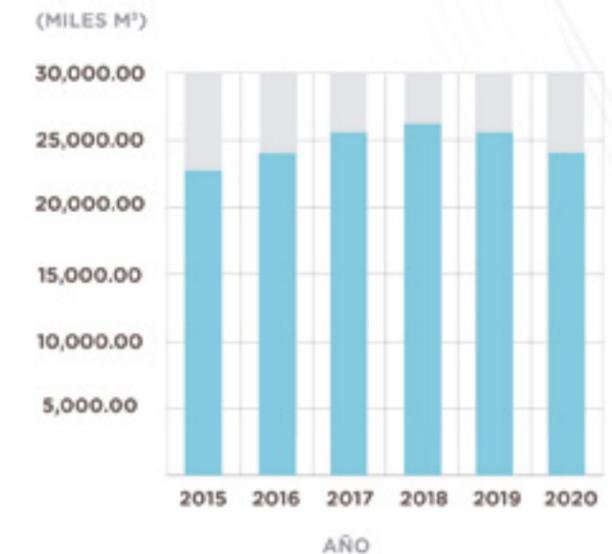
## Indicadores Ambientales

Para medir el desempeño ambiental, se mantiene la evaluación de los procesos a través de Indicadores Ambientales. A través de las siguientes gráficas se puede observar el comportamiento de ello que se ha tenido en los últimos años en los rubros de consumo de energía eléctrica, descargas de agua tratada, generación de lodos, residuos peligrosos, no peligrosos y el consumo por la aplicación de cloro en agua potable y residual.

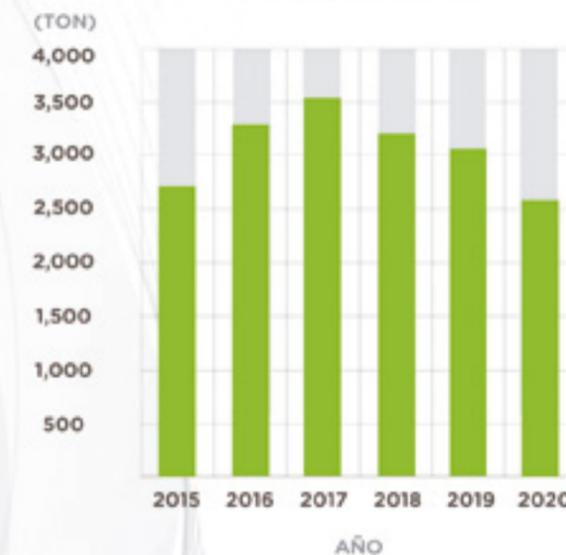
Consumo de Energía Eléctrica Comparativo Anual



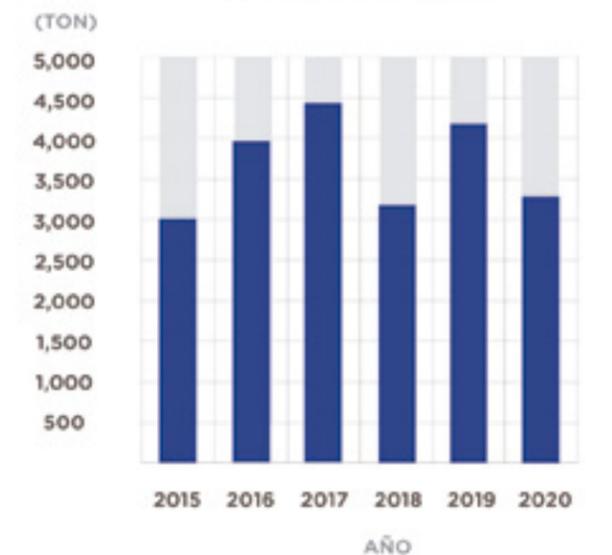
Descargas de Agua Tratada Comparativo Anual



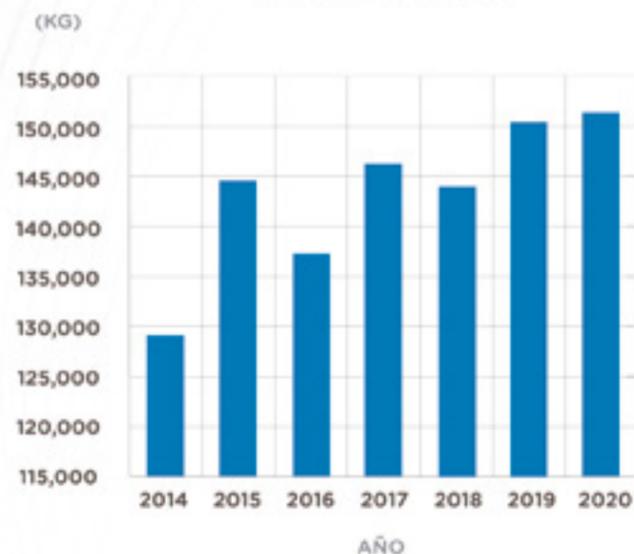
Generación de Lodos Base Seca Comparativo Anual



Generación de Residuos Peligrosos Comparativo Anual



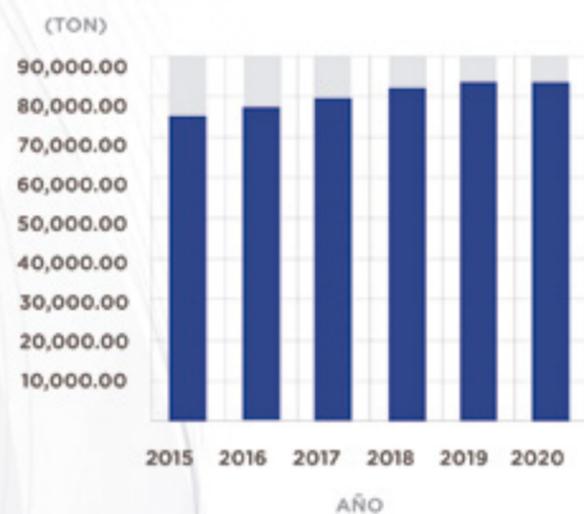
**Consumo de Cloro en Agua Potable Comparativo Anual**



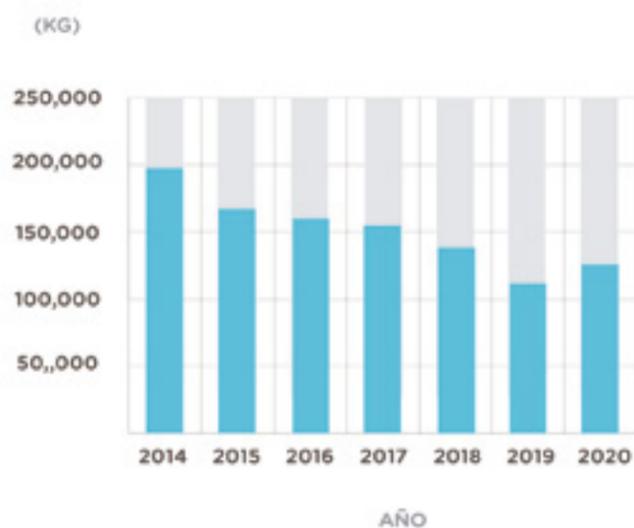
**Generación de Residuos No Peligrosos Comparativo Anual**



**Producción Total Comparativo Anual**



**Consumo de Cloro en Agua Residual Comparativo Anual**



Aguakan mantiene planes, programas y procedimientos para el manejo integral de los residuos generados por sus actividades y servicios, destacando las acciones de identificación, separación por tipo, almacenamiento temporal, transporte, valorización y la disposición final.

Las gestiones ambientales realizadas durante 2019 y 2020 respecto al cumplimiento legal en el manejo de los residuos resultó en la autorización estatal de los Planes de Manejo de Residuos de Manejo Especial, de las Bitácoras y Reportes Anuales para las 14 plantas de tratamiento de aguas residuales, alta como generador de residuos peligrosos ante la SEMARNAT, participación permanente en los programas municipales (como el Reciclatón); y los convenios y contratos con empresas especializadas en el manejo de residuos peligrosos y residuos valorizables.



## Residuos enviados a reciclaje



## Uso de Lodo Biológico 2019

Áreas Verdes Internas  
**33%**

Donado  
**67%**

## Sistema de Gestión Ambiental

Aguakan mantiene su responsabilidad con el Medio Ambiente al incorporar en sus procesos la ética ambiental, propiciando que ésta se incluya en sus procesos operativos y comerciales; para su control, seguimiento y mejora se mantiene el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), con base en la Norma Internacional ISO 14001:2015, asumiendo su compromiso a través de la implementación de su Política Ambiental con el objetivo de reducir los impactos ambientales y mantener de manera efectiva el cumplimiento legal.



## Estudios y Programas Desarrollados



- Estudios de Ruido Ambiental a instalaciones nuevas
- Una calculadora de gases de Efecto Invernadero para las PTAR de Benito Juárez, Isla Mujeres y Puerto Morelos
- Una calculadora de gases de efecto invernadero para las PTAR de Solidaridad
- Programas de rescate selectivo de flora
- Estudios de Ruido Ambiental
- Estudio de gases de efecto invernadero
- Estudio de riesgo ambiental
- Programa de prevención de accidentes
- Planes para el manejo de residuos sólidos urbanos

## Controles de Manejo de Gas Cloro

Como parte esencial para mantener la calidad del agua potable y el cumplimiento de las especificaciones en la descarga del agua residual tratada se utiliza el Gas Cloro, por lo cual, Aguakan asume el control para su manejo responsable, realizando acciones preventivas con aplicación de procesos y tecnologías con el fin de evitar o prevenir posibles afectaciones al medio ambiente, la infraestructura y la integridad de los colaboradores.



## Fomento de Buenas Prácticas Ambientales

### Reforestación en PTAR Puerto Aventuras (2019)

01

Se realizó el trasplante de 16 árboles en la PTAR Puerto Aventuras, alcanzando una supervivencia del 87.5%.

Los viveros de Aguakan tienen como objetivo mantener las plantas rescatadas de los proyectos constructivos para mantener el germoplasma de la vegetación con valor ecológico, por lo que constantemente se fomentan buenas prácticas que ayuden a conservar las especies. Al cierre del 2020, nuestro vivero ubicado en Benito Juárez resguarda 342 plantas; y en Solidaridad 427.

02

Viveros

### Campaña de Donación de Árboles (2019)

03

Se realizó la donación de 377 plantas y árboles del Vivero Aguakan, a colaboradores, público en general y autoridades municipales.

04

Campañas de Fomento al Reciclaje y Disminución del Papel

Se busca disminuir el uso de papel de manera interna y externa, a través de diversos medios de comunicación que concienticen tanto a colaboradores como proveedores y clientes externos.

### Campañas de Ahorro y Uso Eficiente del Agua y la Energía Eléctrica

05

A través de diversas acciones y mensajes se busca causar un impacto en la población interna y externa de Aguakan, procurando el ahorro en los servicios, beneficiando no sólo a su economía sino también al planeta.



SEGURIDAD  
E HIGIENE

# Índice de Accidentabilidad

Índice de Accidentabilidad 2020

Aguakan

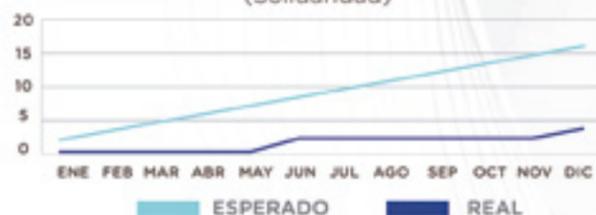
(Benito Juárez, Isla Mujeres y Puerto Morelos)



Índice de Accidentabilidad 2020

Aguakan

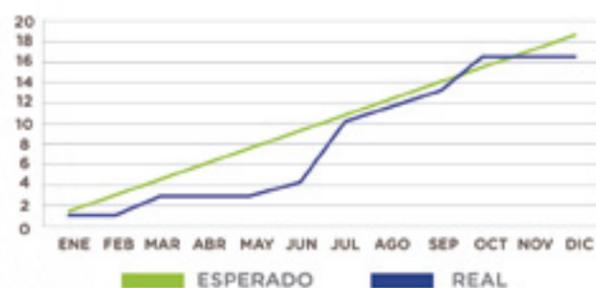
(Solidaridad)



Índice de Accidentabilidad 2019

Aguakan

(Benito Juárez, Isla Mujeres y Puerto Morelos)



Índice de Accidentabilidad 2019

Aguakan

(Solidaridad)



# Permisos y Gestiones con Autoridades

19 Anuencias de Protección Civil, que incluyen la presentación de:



# Estudios y Dictámenes de Seguridad Industrial



# Manuales y Procedimientos para Atención a Contingencias

Aguakan trabaja de manera preventiva para la atención de emergencias al contar con instrumentos técnicos-administrativos que permiten organizar y controlar las tareas:



## El equipo de Protección Personal



**¡WOW!** Cada año suministramos más de **4,680 equipos de protección** para nuestros colaboradores

## Programas Internos de Protección Civil

Se han establecido procedimientos y protocolos para la prevención, auxilio y recuperación en caso de eventualidades donde se requiera salvaguardar la integridad física de los colaboradores, visitantes, clientes, contratistas, bienes e información; integrando la participación de colaboradores en las acciones de Seguridad Industrial y Protección Civil.



### Integrantes en Brigadas de Protección Civil

- 24 Primeros Auxilios
- 24 Combate Contra Incendios
- 26 Evacuación



### Comités de Crisis

- 1 Comité Coronavirus
- 1 Comité Huracanes
- Comisiones de Seguridad e Higiene



### Comisiones de Seguridad e Higiene

- 3 CSH en Benito Juárez
- 5 CSH en Solidaridad
- 1 CSH en Isla Mujeres
- 1 CSH en Puerto Morelos

En cumplimiento con la NOM-019-STPS-2012 Aguakan mantiene constituidas 10 Comisiones de Seguridad e Higiene, con el objetivo de prevenir y vigilar los actos y condiciones inseguras en los centros de trabajo, así como investigar la causa de los accidentes y enfermedades y proponer las medidas preventivas para evitar su ocurrencia.



### Integrantes en Brigada de Emergencias Químicas

- 13 Comando de Incidencias
- 13 Productos Químicos
- 4 Evacuación
- 15 Primeros Auxilios
- 6 Seguridad

## Equipo de Seguridad Industrial en Operación

<b>4</b> Scrubber	<b>19</b> Equipos de Respiración Autónoma	<b>11</b> Trajes Encapsulados nivel A	<b>259</b> Botiquines de Primeros Auxilios	<b>201</b> Equipos de Reacción para Brigadistas
----------------------	--	--	---	--



## Supervisión de la Seguridad

Aguakan cuenta con el procedimiento de Supervisión Integral para evaluar la aplicación de las acciones de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Protección Ambiental con el fin de identificar condiciones, actos e impactos ambientales en cada centros de trabajo, y así en conjunto con las gerencias establecer las medidas correctivas y preventivas pertinentes, en función de mantener las actividades y operaciones con los mínimos riesgos para los colaboradores, la infraestructura y el entorno ambiental.

### Capacitación en Seguridad e Higiene



Uso y cuidado del Equipo de Protección Personal (NOM-017-STPS-2008)



Implementación del Sistema Globalmente Armonizado SGA (NOM-018-STPS-2018)



Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo



Combate Contra Incendios



Primeros Auxilios



Investigación de Accidentes



Inducción a la Seguridad Industrial para Personal de Nuevo Ingreso



Manejo Seguro de Cargas



Sistema de Comando de Incidentes



Costos de los Accidentes



Seminario de Seguridad Industrial (NOM's STPS)



Protección Civil



Manejo de Productos Químicos



Prevención de Lesiones en Manos

Tener al personal encargado de la seguridad e higiene de Aguakan es indispensable para el resguardo en todos los aspectos del patrimonio organizacional. Por ello, a lo largo del año se toman diversas capacitaciones y certificaciones. Algunas de ellas se enlistan a continuación, logrando más de 3,581 horas hombre en capacitación.



# RELACIONES CON LA COMUNIDAD

## Educación Ambiental

El programa de educación ambiental de Aguakan está diseñado para abarcar desde niños de preescolar hasta universitarios, adultos y colaboradores de las empresas, quienes reciben capacitación en temas como el valor del agua, su ciclo natural y urbano, así como su cuidado y el del medio ambiente.

**“La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo”**  
- Nelson Mandela



### GIRA DEL AGUA Y VISITAS ESCOLARES

Gira del agua es un plan educativo alineado a los programas de la secretaría de educación pública permitiendo así que se cubran así necesidades de formación en cuidado del medio ambiente para profesores y alumnos de los diversos niveles escolares.



### PUERTAS ABIERTAS

Programa en el que las personas de cualquier institución o empresa pueden visitar las instalaciones de Aguakan para realizar un recorrido y vivir la experiencia y conocer los procesos del ciclo 360 del agua.



### EDUCACIÓN PARA ADULTOS

Este programa, busca generar un intercambio de experiencias para desarrollar nuevos conocimientos sobre cómo llega el agua a su casa en adultos y resolver además sus dudas técnicas y respecto a su servicio.

#### Alcance 2019

10,121

986

649

#### Alcance 2020\*

2,444

163

100

\*Alcance obtenido por pandemia Covid-19, debido a la suspensión de actividades presenciales

# Celebraciones Ambientales

A lo largo del año, Aguakan se suma con diversas acciones a las conmemoraciones o hechos relevantes en pro del **cuidado del agua y el medio ambiente**. Siguiendo el ejemplo de los modelos de responsabilidad social, nos unimos a las celebraciones que impactan y contribuyen al desarrollo de una mejor sociedad, economía y planeta, y que además se rigen por los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**Cada año realizamos más de 30 actividades y eventos ambientales, que en 2019 beneficiaron a 7,081 personas; y 2020, en una modalidad virtual por la pandemia de Covid-19, impactaron a 2,313 personas.**

## Día de la Educación Ambiental

- 2° Foro de la Educación Ambiental

## Día de los Humedales

- Limpieza de cenotes
- Concurso de modelos de un humedal
- Pláticas educativas

## Día Mundial del Agua

- Ponencias y exposiciones con diferentes instituciones educativas, gubernamentales, asociaciones y empresas

## Día de la Tierra

- Plática y elaboración de huertos caseros
- Reforestación en zona norte de Isla Mujeres

## Día de los Océanos

- Participación en el Festival de los Océanos organizado por Delphinus

## Día del Biotecnólogo

- Fomento a la participación y actividades de integración de estudiantes de Biotecnología

## Día Internacional de la Conservación de los Manglares

- Limpieza en la salina grande de Isla Mujeres

## Día Mundial del Hábitat

- Participación en reforestación

# Campañas y Programas Sociales

## CURSOS DE VERANO

- Aguakan desarrolla programas educativos para los diversos cursos de verano que se realizan en los municipios en donde se otorga servicio, **beneficiando a más de 3,366 niños y niñas.**



## CINE EN TU COLONIA

- Alianza con diversas instituciones para realizar la proyección de películas o documentales con mensajes ambientales, en colonias marginadas, **llegando a más de 2,925 espectadores.**

## ACCIONES DE RECICLAJE

- Acopio y donación de **más de 240 taparrosacas** al Banco de Tapitas para ayudar a niños con cáncer.
- Entrega de **más de 100 kg. de papel y periódico** a la Fundación Pro Síndrome de Down para la elaboración de piñatas.
- **Recolección de más de 6 mil colillas de cigarro**, equivalentes a 1 ½ kg. que contaminan hasta 299 mil 850 litros de agua dulce y más de 47 mil litros de agua salada.



## PLATICAS, TALLERES Y CONFERENCIAS

- Con el fin de llevar la educación a diversos públicos e instituciones, **Aguakan organiza y participa en diversas pláticas, encuentros, foros y talleres a lo largo del año**, que suman alrededor de XX, siendo un referente en **temas sobre el agua, medio ambiente, responsabilidad social y educación ambiental**, logrando un importante vínculo con la comunidad.

## LIMPIEZA DE PLAYAS, CENOTES Y MANGLARES

- A través de la colaboración con empresas y gobierno Aguakan participa en la **limpieza de playas y cenotes** activamente, buscando generar un impacto positivo y la participación de la comunidad en el cuidado de su entorno.



## Campañas y Programas Sociales



### CAMPAÑA DE LUCHA CONTRA EL CÁNCER DE MAMA

• Para generar conciencia sobre la importancia de que las mujeres cuiden su salud y prevengan el cáncer de mama, cada año se lleva a cabo una campaña que fomenta la autoexploración y concientización, además de donar estudios a mujeres entre 18 y 60 años para que puedan hacer un diagnóstico a tiempo.

### CAMPAÑA DE LUCHA CONTRA EL CÁNCER DE PRÓSTATA

• En 2019 se realizaron más de 120 estudios de reactivo para la detección de cáncer de próstata; y se dieron 3 pláticas informativas.



### SEMANA DE LA SALUD

• En colaboración con la Secretaria de Salud, Aguakan impartió conferencias acerca de la importancia del agua para el cuerpo humano.

### VOLUNTARIADO

• Con el programa de "Voluntariado Amigo Aguakan" los colaboradores de la empresa participan en acciones para beneficiar a niños de escasos recursos o en situación de orfandad, adultos mayores, personas en situación de calle, entre otras.



### PROMOCIÓN DEL DEPORTE

• Aguakan se suma a la promoción del deporte para niños y jóvenes, donde participa con donaciones, patrocinios, pláticas y organización de actividades como: rodadas, torneos, carreras y caminatas.

### Alcance Campañas y Programas Sociales

2019

9,223 personas

2020\*

7,671 personas

\*Alcance obtenido por pandemia Covid-19, debido a la suspensión de actividades presenciales



Cuídate, quíérete y valórate.

Octubre, mes de lucha contra el cáncer de mama.



## 2020: Reinventando Acciones

Con la llegada del COVID-19, la mayor parte de las actividades educativas se vieron interrumpidas; por lo cual tuvimos la necesidad de generar nuevos proyectos y adaptar los ya conocidos a modalidades a distancia.

### Educación Ambiental en Línea

- Integración de pláticas virtuales para escuelas
- Primera edición del Rally del Agua Virtual
- Colaboración con la Red de Educadores Ambientales llevando cursos de verano

### Acciones Sociales por Contingencia COVID-19

- Entrega de más de 1,000 kits de cubre bocas y gel antibacterial
- Entrega de 300 Box Lunch en hospitales
- Alianza con CEMEX y ALIARSE para la sanitización de explanadas de hospitales
- Entrega de 40 despensas al DIF de Solidaridad
- Entrega de alimentos a comedor comunitario
- Entrega de insumos médicos a la Cruz Roja
- Realización del primer foro de Mujeres por la Salud



## Hogares Sostenibles

Es un programa cuyo objetivo es llevar a las familias de los Municipios de Benito Juárez, Puerto Morelos, Isla Mujeres y Solidaridad, educación ambiental, ofreciéndoles consejos y generando acciones en pro del medio ambiente.



Como beneficio principal, este programa brindará a las familias la oportunidad de generar ahorros significativos en sus consumos de agua, luz, generación de residuos, y el manejo de su salud.

Serán sólo 10 familias las que tendrán oportunidad de participar y emprender acciones en favor de su hogar y el planeta durante 12 semanas.

Este programa impactó a más de 117,031 personas, a través de los contenidos que se difundieron en nuestras redes sociales, y se realizará nuevamente en 2021, esperando la participación de nuevas familias que quieran hacer un cambio en su estilo de vida.



Escanea y descubre tips para ser un hogar sostenible

## Investigación: Presencia de SARS-COV2 en Aguas Residuales

La Universidad del Caribe y Aguakan colaboraron para impulsar esta investigación científica. El estudio consistió en recolectar muestras en las Plantas de Tratamiento de Agua Residual del municipio de Benito Juárez para hallar huellas de SARS-COV2, analizar su circulación y comportamiento e identificar las zonas de mayor contagio, permitiendo generar conocimiento que sirva a las autoridades como base para la toma de decisiones en beneficio de la comunidad.



Escanea y conoce más detalles sobre cómo se realizó esta investigación



La comunidad somos todos y todas  
Y trabajamos para que sea mejor cada día.



## ¿Sabías que Aguakan cuenta con 5 huertos?

Son espacios desarrollados para la enseñanza y aprendizaje de los procesos de cultivo y cosechas de plantas medicinales, alimenticias y aromáticas que generen una cultura autosustentable en la población.



Universidad Tecnológica Riviera Maya

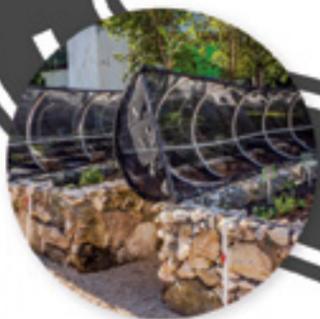


Fundación por Amor a Leona Vicario

Fundación Pro Síndrome de Down de Cancún



Universidad Politécnica de Cancún



Colegio de Bachilleres Isla Mujeres

## Alianzas

Lograr el bienestar de nuestra sociedad y nuestro planeta implica unir esfuerzos, hacer sinergias y perseguir un bien común, generando un beneficio para todos. Todas las acciones, no podrían lograrse sin la colaboración de aquellas instituciones, asociaciones, empresas públicas y privadas así como organismos nacionales e internacionales que todos los días trabajan incansablemente por poner su granito de arena y dejar huella en la comunidad haciendo una gran labor.



A todos nuestros aliados, les agradecemos su colaboración y dedicación para seguir construyendo juntos un mejor presente y futuro para todos y todas.

## Acciones Destacadas con Nuestros Aliados

2020



Aguakan firma el acuerdo Carta de la Tierra.



Mantenemos nuestra participación como miembro activo en la Red de Educadores Ambientales, antes CEDA llevando cursos de verano virtuales a la comunidad (14 años trabajando con ellos).



Por 3er año consecutivo, trabajamos como miembro activo de Aliarse por Q. Roo.



Por 6° año colaboramos activamente con GETECCA.



Participación en la firma por el acuerdo peninsular. Alianza Peninsular por 3er año consecutivo.



Participación en la elaboración del plan estatal de educación ambiental.

2019



Mantenemos la participación activa en la Red de Educadores Ambientales antes CEDA por 13 años consecutivos. Aguakan como presidente durante este año.



Por segundo año consecutivo participamos como miembro activo, donde Aguakan asume la presidencia del comité 2019.



Por segundo año, Aguakan firma el "Acuerdo por la Península de Yucatán".

## Distintivos y Reconocimientos

2020



Obtuvimos por **tercer año consecutivo** el distintivo como



Aguakan recibe por primera ocasión el reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la categoría "Promoción al Consumo Responsable" por la práctica "Programa de Altos Consumos: No Más Fugas", entregado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).



Refrendamos por 3° año consecutivo nuestro sello como Empresa Socialmente Responsable, promoviendo desde hace más de 10 años la cultura del agua y la educación ambiental.



Por primer año Aguakan participa en el programa de Cadena de Valor impulsando a su aliado Universidad Tecnológica de Cancún para obtener el distintivo de Empresa Socialmente Responsable como PyME.

2019



Aguakan obtuvo por segundo año consecutivo el Distintivo ESR, siendo el único organismo del sector hídrico en México en ostentarlo, por su compromiso en materia de responsabilidad social, económica y ambiental.



Como resultado del cumplimiento satisfactorio por proyectos implementados que contemplan la sustentabilidad social, económica y ambiental, Aguakan obtuvo el Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la categoría de Promoción y Consumo Responsable, por su Programa Educativo Integral en Cultura del Agua, otorgado Cemefi.

\*Equipo de Comunicación y Responsabilidad Social recibiendo reconocimiento 2019



¡Obtuvimos por **segundo año consecutivo** el Distintivo como Empresa Socialmente Responsable!





# Comunicación

Para Aguakan la comunicación permanente con todos nuestros grupos de interés, principalmente clientes, es fundamental, ya que gracias a ello podemos transmitirles;



**Información certera** de nuestra actividad, así como de las **inversiones, los proyectos y obras que realizamos, las acciones sociales**, entre otras, que son de suma importancia dar a conocer y difundir.

Es nuestro compromiso mantener la transparencia en todo momento, informar con verdad de manera oportuna y generar una total cercanía con cada uno de nuestros segmentos.

En 2019 y 2020 no solo hemos trabajado en mejorar la comunicación, sino en fortalecer vínculos estratégicos, desarrollar y crear canales de comunicación y atención eficaces, innovadores, y que principalmente den solución y satisfacción al consumidor final.



Conscientes de que lo que no se mide no se puede mejorar, hemos fundamentado todas las acciones de comunicación basadas en una metodología donde recopilamos y analizamos información de las necesidades de los clientes y su nivel de satisfacción, así como su percepción sobre la marca, entre otros; damos atención y seguimiento; y finalmente la solución, a través de activaciones, mensajes dirigidos y campañas.

**En Aguakan nuestro principal motor son nuestros clientes, nos interesa escucharlos y entender cuáles son las situaciones respecto al servicio que más les resultan relevantes.**

## Comunicación



Clientes



Socios e Inversionistas



Prensa y Medios



Aliados y Proveedores



Comunidad y Sociedad General



Instituciones Públicas y Privadas

# Escuchar y conocer a nuestros clientes

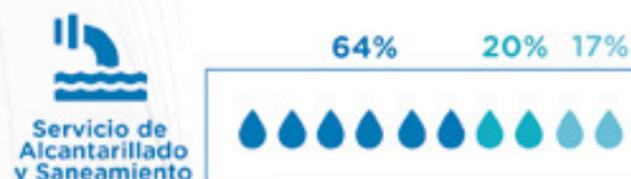
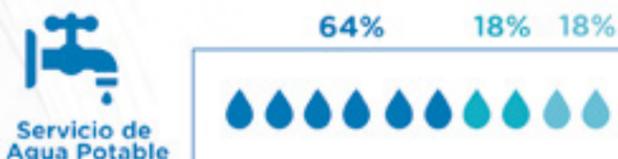
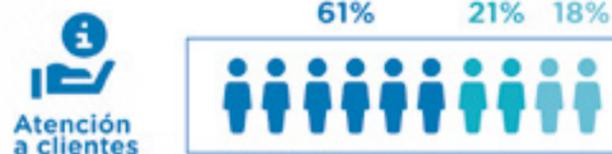
## Investigación de Mercado

En 2019 a través de la reconocida agencia en investigación de mercados, Nielsen, llevamos a cabo una encuesta de satisfacción del servicio **obteniendo como resultado un escenario muy favorable**, al considerar que **cumplimos con las necesidades generales de la población, obteniendo más del 70% de satisfacción de los clientes en los municipios concesionados.**

### Desempeño Total

**72.0**

TOTAL AGUAKAN



■ Commitment Share  
■ Neutral Share  
■ Vulnerable Share

## Desempeño por ciudad

### Benito Juárez 73.0

Índice 2019	Importancia 2019
71.0	30
73.4	86
73.5	48

### Isla Mujeres 73.3

Índice 2019	Importancia 2019
74.1	51
73.3	69
72.1	38

### Puerto Morelos 69.4

Índice 2019	Importancia 2019
71.2	41
71.3	72
64.6	46

Base Total 2019:  
**1,901**

Benito Juárez: 1,117  
Isla Mujeres: 135  
Puerto Morelos: 217  
Solidaridad: 432

Los rubros que se calificaron fueron: la cobertura del servicio, la atención a clientes, el servicio de alcantarillado y saneamiento, las facilidades para realizar el pago de servicios, horarios de atención al cliente, mantenimiento del sistema que brinda el servicio, entre otros.

Dicha evaluación nos permite conocer un panorama general de la percepción del servicio que tienen nuestros clientes, y además trabajar en función de cubrir sus necesidades específicas y sobre las oportunidades de mejora.

## Encuestas de Opinión en CAC's

En Aguakan tenemos especial interés para saber cómo es la experiencia de nuestros clientes al acudir a los centros de atención, por ello nos damos a la tarea de realizar encuestas directas que nos permitan mejorar en el día a día.

En 2019 se generaron más de 28,000 encuestas, de las cuales:



En 2020, sólo se llevaron a cabo más de 6,000 encuestas, debido a los cierres de los CAC's durante la pandemia. Sin embargo, se tuvieron los siguientes resultados:



# Canales Oficiales de Comunicación

## Redes Sociales

Las redes sociales de Aguakan se han convertido en uno de los **canales informativos más relevantes**, para comunicar en tiempo real a nuestros más de **75 mil seguidores**.

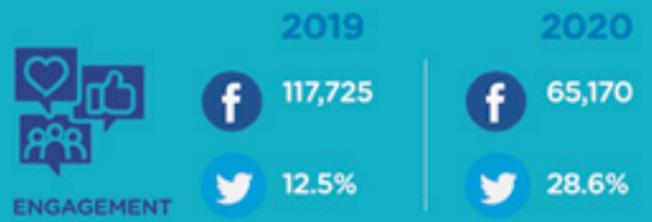
Estas plataformas funcionan los

**365 días del año** **las 24 horas**

para revisar cualquier situación en particular de cada cliente, formando así una comunicación y relación más estrecha



Durante el 2020, enfrentando la pandemia por COVID 19 y la situación por los huracanes Delta y Zeta, las redes sociales representaron un papel básico para brindar información oportuna y atender directamente a nuestros más de **400 mil clientes de los cuatro municipios**



• Durante 2019 se generaron más de 900 publicaciones y se atendieron más de 4,900 mensajes directos en Facebook y Twitter.

• En 2020 se generaron más de 3,200 publicaciones y se atendieron más de 9,000 mensajes directos vía redes sociales.



# Canales Oficiales de Comunicación

## Correo Electrónico, Newsletter y WhatsApp

Para dar aviso oportuno a los clientes y a la población en general respecto a posibles afectaciones en el servicio, se envía de manera segmentada mensajería instantánea, su informando además la duración, seguimiento, solución y recomendaciones.



## App Móvil

Contar con canales que proporcionen una experiencia de inmediatez a nuestros clientes ha sido clave, por ello **en 2020 modernizamos la App Móvil de Aguakan para los más de 20,000 usuarios** que usan esta tecnología, de manera que a través de ella se pueden consultar eficazmente:



- Los saldos de pago.
- Generar Reportes por fugas.
- Recibir alertas por posibles afectaciones en el servicio.
- Recibir boletines y comunicados con información relevante.
- Conocer la ubicación de los Centros de Atención más cercanos.

**¡WOW!**

En 2019 sumaron más de 336,191 usuarios del sitio web y alcanzamos más de 1.9 millones de visitas a páginas; y para 2020 se contabilizaron 488,499 usuarios y más de 2.8 millones de visitas.

# Yo utilizo la app Aguakan

# ¡Utilízala!

Tu App Aguakan,  
contigo en cualquier lugar.

Nueva  
imagen



Escanea y descarga:



Escanea y descarga:



## Medios de Comunicación

Además de llevar información a nuestros clientes en nuestros canales oficiales y, para asegurarnos que nuestros mensajes lleguen la mayor parte de la población, contamos con una estrategia de comunicación integral en los diferentes medios, asegurando así una difusión con mayor alcance a través de medios masivos como son: televisión, radio, prensa y portales web.

En 2019 se  
generaron  
más de 885  
acciones en  
medios



Entre: boletines de prensa, comunicados, notas y conferencias, entrevistas, cápsulas informativas, entre otros.

Durante 2020,  
mantuvimos una  
tendencia similar, con  
más de 983 acciones  
de comunicación



En este periodo cobró gran relevancia la información generada alrededor de los apoyos emprendidos en beneficio de nuestros clientes, afectados por la pandemia de COVID 19 y los Huracanes Delta y Zeta.

## Campañas de Comunicación

Ser claros, contundentes y sobre todo efectivos en los mensajes que transmitimos es una labor que requiere de diversas acciones estratégicas. Para ello, cada año creamos diversas campañas que tienen como objetivos, además de informar las actividades de Aguakan, ser formativas y crear conciencia sobre temas del cuidado del agua y el medio ambiente



**RALLY DEL AGUA 2020**

**PLAYA DEL CARMEN**  
CENTRO DE AGUA  
**JUNIO 06, 2020**

FORMA TU EQUIPO E INSCRIBETE

Consulta las bases en: [www.aguaq.com](http://www.aguaq.com)

**LUCÍA YA NO PUDO USAR SU PLAYERA**

Tú estás a tiempo  
Autoséptate y salva tu vida  
**OCTUBRE**  
Mes de lucha contra el cáncer de mama

*Historias del Agua*

Protección

**11 RALLY DEL AGUA EN FAMILIA**

**17 Mayo**  
Puerto Morelos

Las reglas cambian, si eres mayor de 16 años...  
**¡Ven y Participa EN FAMILIA!**

MAYORES INFORMES E INSCRIPCIONES  
Consulta las bases en: [www.aguaq.com](http://www.aguaq.com)

Como electrónico: [rallydelagua@aguaq.com](mailto:rallydelagua@aguaq.com)

**LORENZO YA NO PUDO USAR SU MOÑO**

Tú estás a tiempo  
Practica la prueba y salva tu vida  
**NOVIEMBRE**  
Mes de lucha contra el cáncer de próstata

Estoy dispuesta a liberarme de todos mis miedos.

MUJERES EN LA LUCHA

GENTE TRABAJANDO PARA SU GENTE

**Celebramos 25 años**  
**#AlServiciodelaVida**

25 años

LINEA



# RECURSOS MATERIALES

## Campañas de Comunicación 2019-2020



# Recursos Materiales

El área de recursos materiales brinda los servicios de...

**Logística** (para la compra y gestión de contratos de servicios, y almacenes generales)

**Mantenimiento**, que abarca toda la flota de transportes, oficinas administrativas y centros de atención a clientes.

Su principal objetivo es...

Optimizar los recursos, analizar su factibilidad y abastecer a cada área de la empresa convirtiéndose en un facilitador para la operación.

Las actividades de esta área no solo impactan en la sustentabilidad económica, sino también repercuten en la mejora de procesos y responsabilidad social.

Durante 2019 y 2020, estas fueron algunas de las acciones que contribuyeron seguir mejorando los procesos e impactando en los aspectos dichos anteriormente.



1 En las plantas de tratamiento de aguas residuales ha utilizado un nuevo proceso químico con hipoclorito de sodio, para el saneamiento y así poder inyectar el agua 100% limpia al manto freático.



2 Los biofiltros en las plantas de tratamiento que concluyen su periodo de vida, se llevan al basurero municipal donde reciben un tratamiento particular.

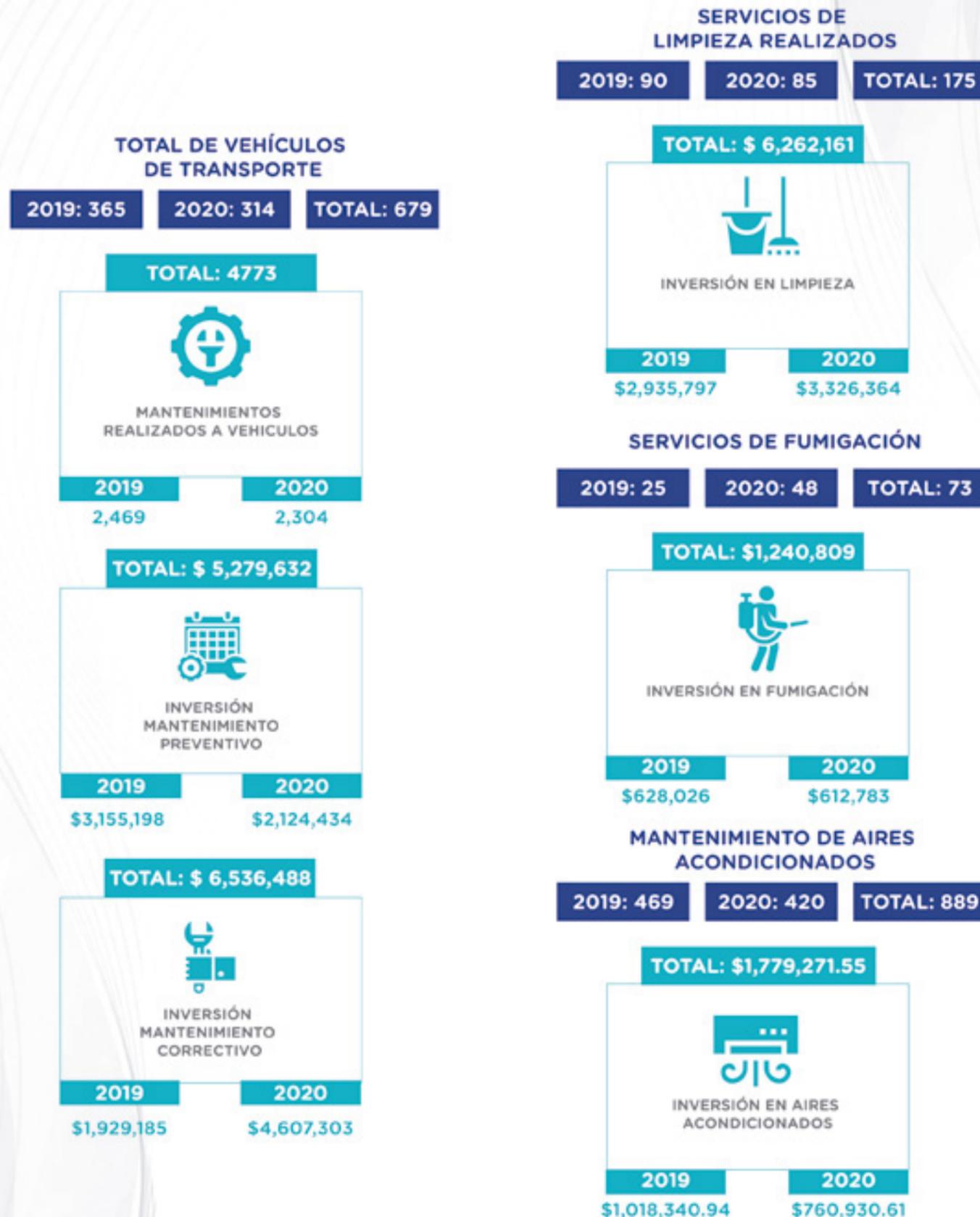


3 Se creó el Portal de Proveedores con lo cual se hace más eficiente el tiempo y el proceso de gestión de compras, además de contribuir a evitar el uso y desperdicio de papel, pues todo trámite se digitaliza.



4 En todas las instalaciones de Aguakan, se cambiaron los expendedores de toallas de papel por secadores de mano, minimizando el uso de papel.

# Mantenimiento a transportes, aires acondicionados, servicios de limpieza y fumigación



## Mantenimiento a transportes, aires acondicionados, servicios de limpieza y fumigación

En busca de tener las condiciones óptimas para la operación de los centros de trabajo, se realizan importantes inversiones para garantizar su continuidad en la operación durante 2019 y 2020:



más de  
**4,773**  
mantenimientos



a los  
**679**  
vehículos

Sumando más de 11 mdp de inversión en mantenimiento correctivo y preventivo.



más de  
**175**  
servicios de  
limpieza



a las  
instalaciones

Con una inversión superior a los 6 mdp.



más de  
**73**



servicios  
de fumigación

Que suman un total de 1.2 mdp.



más de  
**889**  
servicios de  
mantenimiento



a aires  
acondicionados

Con un total 1.7 mdp.

## Política de Proveedores

Para satisfacer las necesidades de abastecimiento de la empresa, Aguakan cuenta con una política de proveedores, la cual dispone que se deben realizar concursos para la contratación de proveedores y servicios, bajo un proceso que garantice **transparencia, justicia, legalidad y calidad** de los mismos; así como con el cumplimiento de un esquema de requisitos que den certeza a la constitucionalidad, confiabilidad y profesionalismo del proveedor.



### Consideraciones para ser proveedores de Aguakan



Cumplir con los requisitos de  
alta de proveedor



Cotizar el servicio solicitado



Proporcionar garantía de los servicios  
solicitados cuando aplique



Garantizar la infraestructura, personal y  
herramientas para realizar los servicios



Que el proveedor tenga en el mercado  
una antigüedad mínima de 1 año de  
ser creado



Que el proveedor cuente preferente-  
mente con un SGC ISO 9001:2015



Que el proveedor se encuentre ubicado  
preferentemente en el sureste de la  
República Mexicana



Que el proveedor otorgue crédito de  
los servicios a proporcionar

**iWOW!**

Todos nuestros proveedores son sujetos a una Evaluación y también medimos la Satisfacción del Cliente, posterior a la realización de los servicios.

## 2021: Comprometidos con la Innovación y mejora continua

Prestar los servicios de...



Agua Potable



Alcantarillado



Saneamiento

En beneficio de nuestros clientes, no es sólo la nuestra razón de ser, es un sólido compromiso que nos permite buscar la mejora continua, innovando y generando valor para todos nuestros públicos de interés.

Hemos iniciado el 2021, atendiendo los retos que ha dejado la pandemia por COVID-19 y consolidando diferentes proyectos y acciones; pero también ha sido el inicio de muchas innovaciones y mejoras en Aguakan, todas impulsadas con el trabajo en equipo y de la mano de los más de 1,000 trabajadores que hoy conforman la empresa.

Es así que en el primer semestre de este 2021, destacan los siguientes proyectos:

### Renovación Sitio Web, App y Lanzamiento de la Oficina Virtual Aguakan

Aguakan apuesta por las nuevas tecnologías orientadas a brindar más y mejores opciones a los clientes en los municipios donde opera. Para ello en el arranque de este año, se realizó el lanzamiento de la nueva imagen de



App de Aguakan



Sitio Web



Oficina Virtual

Donde los clientes podrán anticipar diversos trámites, realizar consultas, solicitar convenios de pago y citas.

Mediante estas plataformas se busca que nuestros clientes tengan más puntos de contacto, soluciones prácticas y una atención ágil para resolver alguna situación desde la comodidad de su casa.

En sólo 3 meses a través de la Oficina Virtual se han generado y atendido más de 700 casos. Siendo la solicitud de envío de boletas y generación de convenios los trámites más solicitados.

# 2021: COMPROMETIDOS CON LA INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA



Escanea para entrar al Nuevo Sitio Web de Aguakan

Los trámites de Aguakan en un solo lugar

Desde cualquier dispositivo



## Ampliación y Modernización de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Sur

La modernización y urbanización de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Sur en el municipio de Benito Juárez, ha sido uno de los proyectos más importantes en el primer cuatrimestre del año.

Con este proyecto, además de mejorar el servicio de



saneamiento en la zona sur de Benito Juárez

Aguakan contará con una de las plantas de tratamiento más modernas, pues se han implementado equipos de última generación, que **garantizan la máxima eficiencia en el proceso de saneamiento de las aguas residuales**. Con ello no sólo cumple con estándares nacionales sino también internacionales y así reitera su compromiso de mejora continua y cuidado del medio ambiente.

El crecimiento y equipamiento de la Planta Sur, **fue una necesidad vital**; ante el acelerado crecimiento de la zona sur de la ciudad.

En la actualidad más de 85,000 habitantes serán beneficiados con este proyecto.

Gracias a esta modernización, la planta está preparada para tratar 200 litros por segundo de aguas residuales y crecerá gradualmente para absorber el incremento de la población hasta llegar a tratar 1,000 litros por segundo en el momento en que la zona esté desarrollada al 100% y a su máxima capacidad de acuerdo al actual PDU de la ciudad.

Todo lo anterior, hace parte de la innovación en el tratamiento de las aguas residuales y contribuye a la sostenibilidad en proyectos enfocados al sector para coadyuvar en la cobertura del agua del futuro, sin dejar a nadie atrás como lo marca la **Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el sexto Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)**.



ANTES

## Puesta en marcha "Planta de Ósmosis Inversa" en Puerto Aventuras

AGUAKAN puso en marcha la operación de su tercer Planta de Ósmosis Inversa

En el Municipio de Solidaridad y la primera en la localidad de Puerto Aventuras

Con una capacidad de producción de hasta 50 litros por segundo (lps).



Con una inversión de más de 53 millones de pesos

La infraestructura instalada permite producir agua de primera calidad, mediante el empleo de la tecnología de Ósmosis Inversa (OI); cumpliendo satisfactoriamente con todos los estándares normativos como los que establece la NOM-127-SSA1-1994.

En AGUAKAN apostamos a soluciones tecnológicas sólidas y ambientalmente seguras, lo que nos ha permitido mantenernos a la vanguardia en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, contribuir significativamente con el crecimiento social y económico del estado de Quintana Roo.

Con esta Planta de Ósmosis Inversa, Solidaridad es el primer municipio del país en sumar tres, dos en Playa del Carmen (Ejidal y Guadalupeana) y una en Puerto Aventuras, con una capacidad de producción de 150 lps que satisface la demanda de más 20,000 clientes, lo que es un gran orgullo para AGUAKAN.



Escanea para saber más

AHORA



Escanea para saber más

Refrendamos el Distintivo Empresa Socialmente Responsable por 4° año consecutivo

Por cuarto año consecutivo, Aguakan es reconocida con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

El reconocimiento más importante en este ámbito a nivel nacional, al acreditarse ante



Como una organización comprometida voluntaria y públicamente con su entorno, como parte de su cultura y estrategia de negocio.

Aguakan refrenda el trabajo que ha venido realizando en materia de responsabilidad social, promoviendo desde hace más de 10 años la cultura del agua y la educación ambiental; involucrándose activamente con la comunidad a través de proyectos nuevos para garantizar el bienestar de las familias quintanarroenses.



Nos acercamos más a nuestros clientes mediante el programa “Aguakan Más Cerca de Ti”

Para escuchar, atender y dar soluciones efectivas que beneficiaran a los clientes, pusimos en marcha el programa



Con el cual se buscó evitar rezagos en materia de atención e impactar positivamente a la población.

A través de unidades móviles, se llevó a un equipo, que brindó atención personalizada y visitó diferentes colonias en los cuatro municipios. Así nuestros clientes fueron escuchados y recibieron un seguimiento oportuno sobre diferentes situaciones relacionada a sus servicios.

Durante 11 semanas, logramos escuchar y atender directamente en la unidad móvil a más de 1,300 personas.





## Re-Certificación de Calidad ISO 9001:2015

Aguakan obtiene por cuarta ocasión, la recertificación de la ISO 9001:2015, otorgada por Bureau Veritas, la cual ratificó que los...



Laboratorios de agua potable y agua residual



Así como la verificación de medidores de flujo de agua potable

Cumplen con los requisitos exigidos por esta norma

Para Aguakan, regirse bajo los estándares de la ISO 9001:2015 implica la responsabilidad de continuar asegurando la calidad del agua potable que distribuye, el saneamiento de las aguas residuales para inyectarlas totalmente limpias al manto freático y el correcto funcionamiento de los medidores, pilares fundamentales para mantener una gestión adecuada en beneficio de la comunidad.



## Realización del Primer Foro del Agua y Medio Ambiente “La Restauración de los Ecosistemas”

Para promover la concientización del cuidado del planeta, reforzar su compromiso con el medio ambiente y promover un futuro más sostenible, Aguakan realizó:



FORO DEL AGUA Y MEDIO AMBIENTE

Este foro, funcionó como un espacio de vinculación donde diversas instancias y particulares tuvieron la oportunidad de **dar a conocer las ventajas de sumar esfuerzos, concientizar a la comunidad, fortalecer proyectos y generar una red de alianzas**, las cuales se traduzcan en acciones que mejoren la calidad de vida de los quintanarroenses y de las futuras generaciones con cambios disruptivos que promuevan políticas a favor de la naturaleza y el agua.

### A través de este foro logramos:



12,175 personas alcanzadas



5,912 interacciones



Más de 85 notas generadas en medios de comunicación



4,969 shares



4,335 video views



Logrando 4.5 millones de impactos



**AGUAKAN**

PRESENTA



**FORO DEL AGUA Y MEDIO AMBIENTE**

# LA RESTAURACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS



**02 al 05  
DE JUNIO**  
10:00 a 12:30 hrs

#PORUNPLANETAMÁSVIVO  
#GENERACIÓNRESTAURACIÓN



Entra y descubre las conferencias  
del Foro del agua y Medio Ambiente



# DHC-AGUAKAN

Av. Sayil Manzana 1 Lote 4-07  
Supermanzana 4 A  
C.P. 77500  
Cancún, Quintana Roo.

01 998 891 4700

## INFORME 2019-2020



@DHCaguakan



/Aguakan

AGUAKAN.COM

Desarrollos  
Hidráulicos  
de Cancún

